**MANWAL NG ADMINISTRATIBONG TUNTUNIN**

**1 BAHAGI: LAYUNIN**

Sa pagsunod sa Water Shutoff Protection Act (Cal. Health & Safety Code §§ 116900 – 116926), Littlerock Creek Irrigation District ipinapatupad dito ang isang isinulat na patakaran na nglalaman ng ilang mga pamamaraan bago ang pagpapatigil ng pantirahang serbisyo sa tubig dahil sa hindi-pagbayad. Bilang karagdagan, ang pantirahang serbisyo sa tubig ay kailangang napabayaan sa loob ng animnapung (60) araw bago masabi na ang account ay karapat-dapat para sa pagpapatigil.

**2 BAHAGI: PAHAYAG NG PATAKARAN**

Kung ang pantirahang serbisyo sa tubig ay hindi nabayaran ng animnapung (60) araw o higit pa, ipapatigil ng Distrito ang serbisyo sa tubig matapos tumugon sa Water Shutoff Protection Act, kung naaangkop. Ang patakarang ito ay magsisilbing paggabay para ipaalam sa mga kustomer ng Distrito ang mga opsyon sa pagdala ng kasalukuyang hindi-nabayarang mga account at maiwasan ang pagpapatigil ng pantirahang serbisyo sa tubig dahil sa hindi-pagbayad. Kung sakali man na sa lawak ng Patakarang ito ay magkaroon ng hidwaan sa anumang mga regulasyon, tuntunin, o patakaran, ang Patakaraang ito ang mananaig. Ang patakarang ito ay hindi naaangkop sa anumang mga account para sa hindi-pantirahang serbisyo.

**3 BAHAGI: MGA PAGSASAAYOS NG PAGBABAYAD**

Ang kustomer ay maaring humiling lamang ng pagpapalawig sa pagbabayad ng kanilang account pagkatapos na maihatid ang abiso ng pagpapatigil. Ang Distrito ay maaaring magbigay ng palugit, sa sarili nitong pagpapasya. Anumang mga pagpapalawig ay hindi maaaring lumampas ng pitong (7) araw pagkatapos ng pinal na itinakdang oras ng abiso sa pagpapatigil. Ang mga account na may apat o higit pang mga bayarin na dapat bayaran ay hindi pagkakalooban ng pagpapalawig.

Ang kustomer ay maaari humiling ng plano sa paunti-unting pagbabayad matapos matanggap ang abiso sa pagpapatigil. Para maiwasan ang hindi-nararapat na pahirap sa kustomer, ang Distrito ay maaaring magbigay ng plano sa paunti-unting pagbabayad, sa sarili nitong pagpapasya. Anumang plano sa pagbabayad ay ang siyang magbibigay ng buong bayad sa mga hindi-nabayarang halaga sa loob ng panahon na hindi hihigit sa labindalawang (12) buwan. Maaaring ipatigil ng Distrito ang serbisyo sa tubig kung ang kustomer ay pinagkalooban ng pagpapalawig o plano sa pagbabayad sa ilalim ng 3 Bahagi na ito na nabigong magbayad sa pinalawig na takdang petsa o takdang petsa sa ilalim ng plano sa pagbabayad.

# 4 BAHAGI: ESA ILALIM NG ESPESYAL NA MEDIKAL AT PINANSYAL NA MGA PANGYARARI KUNG SAAN ANG MGA SERBISYO AY HINDI ITITIGIL.

## Mga Kondisyon

Hindi ipapatigil ng Distrito ang serbisyo sa tubig kung ang lahat ng mga susmusunod na tatlong (3) mga kondisyon ay natugunan:

* 1. Ang kustomer, o umuupa sa kustomer, ay nagsumite sa Distrito ng sertipikasyon ng lisensya ng pangunahing tagapagbigay ng pag-aalaga na ang pagpapatigil ng serbisyo sa tubig ay magiging banta sa buhay, o magsilbing banta sa kalausugan at kaligtasan ng, ang residente ng lugar kung saan ang pantirahang serbisyo ay ibinibigay.
	2. Ang kustomer ay hindi nakapagbayad para sa pantirahang serbisyo sa loob ng normal na ikot ng pagsingil ng distrito:
		1. Sinumang miyembro ng sambahayang kustomer ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, California SSI/SSP o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and children, o
		2. Ang kustomer ay nagdeklara sa ilalim ng parusa ng perjury na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa dalawandaang porsiyento (200%) ng antas ng pederal na kahirapan. Isang pormas ng sertipikasyon ang ibibigay para sa kustomer para gumawa ng deklarasyon.
	3. Ang kustomer ay handang pumasok sa isang isinulat na kasunduan sa Distrito kaugnay sa pagpapalawig o ibang plano sa pagbabayad para sa mga hindi nabayarang bayarin. Ang Distrito ay pipili sa mga termino at kondisyon ng plano sa pagbabayad na siyang itatakda sa isinulat na kasunduan. Walang anumang pangyayari ang magpapalawig sa isinulat na kasunduan na hihigit sa labinndalawang (12) mga buwan.

## Demontrasyon ng Kustomer, at Pagsusuri ng Distrito, ng mga Kwalipikasyon

Ang kustomer ay responsable sa pagpapakita ng mga kwalipikasyon sa 4 Bahagi A sa itaas ay natugunan. Kapag natanggap ang dokumentasyon mula sa kustomer, ang Distrito ay susuriin ang dokumento sa loob ng pitong (7) na mga araw ng kalendaryo at alinman sa: (a) ipaalam sa kustomer ang mga termino at kondisyong napili ng Distrito at kakailanganin ang lagda ng kustomer sa plano ng pagbabayad na kasunduan; (b) humingi ng karagdagang impormasyon mula sa kustomer; o (c) ipaalam sa kustomer na hindi nila natugunan ang mga kwalipikasyon.

## Kabiguan sa Pagtugon

Maaaring ipatigil ng Distrito ang serbisyo sa tubig kung ang kustomer na nabigyan ng pagsasaayos sa pagbabayad sa ilalim ng 4 bahagi ay nabigong gawin ang alinman sa mga sumusunod sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa: (i) bayaran ang anumang itinakdang halaga sa ilalim ng plano ng pagbabayad; o (ii) bayaran ang alinmang kasalukuyang mga bayarin para sa serbisyo sa tubig habang ang plano sa pagbabayad ay ipinapatupad. Ang Distrito ay magpapaskil ng pinal na abiso para mapatigil ang serbisyo sa isang kitang-kita at mapapansing lokasyon ng tirahan na hindi bababa sa limang (5) araw ng kalakal bago maipatigil ang serbisyo. Ang pinal na abiso ay hindi nagbibigay ng karapatan sa kustomer sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Distrito sa ilalaim ng 5 Bahagi.

# 5 BAHAGI: PAMAMARAAN PARA IREKLAMO O PAGTUTOL SA BAYARIN

## Mga Pamamaraan para Ireklamo o Tutulan ang Bayarin.

Kung ang katumpakan ng bayarin sa serbisyo ng tubig ay tinatanong, ang kustomer na nasa talaan ay maaaring sumulat ng pagtutol o humingi ng imbestigasyon sa halaga ng bayarin sa loob ng sampung (10) araw matapos matanggap ang tinututulang bayarin. Ang isinulat na pagtutol ay may kalakip na pansuportang impormasyon o ebidensya.

Ang Tagapamahala sa Pananalapi o Taga-kwenta ay susuriin ang lahat ng napapanahong mga pagtutol o mga hinihingi sa isang imbestigasyon. Kasama sa pagsusuri ang pagsaalang-alang kung sakaling ang kustomer ay tumanggap ng tinukoy na pagbabayad o para sa hindi nabayarang balanse. Ang serbisyo sa tubig ay hindi ipapatigil para sa hind-pagbabayad habang nakabinbin ang imbestigasyon sa pagtutol, o nasa panahon ng pag-apela. Ang Distrito, sa kanyang sariling pagpapasya, ay maaaring magsusog ng plano sa unti-unting pagbabayad, magsuri ng mga napapanahong pagtutol o mga pakiusap para sa imbestigasyon , ngunit ang nasabing mga pagtutol o pakiusap ay isasailalim sa apela.

## Apela sa Kagawaran ng Pananalapi

Kung ang nagreklamo ay hindi nasiyahan sa desisyon ng Tagapamahala ng Pagkwenta o Pananalapi, maaari siyang magsampa ng isinulat na apela sa Lupon ng mga Direktor sa loob ng sampung (10) araw mula ng magbigay ng desisyon ang Tagapamahala ng Pananalapi. Matapos na maisumite ang apela, ang Lupon ng mga Direktor ay tutugon sa pamamagitan ng panulat sa loob ng sampung (10) araw sa nagrereklamo kaugnay ng apela.

Kung ang kustomer ay hindi nasiyahan sa isinulat na tugon ng komite, siya ay may sampung (10) araw mula sa isinulat na tugon sa apela sa pamamagitan ng paghiling ng pagpupulong sa komite. Ang pagpupulong ay itatakda ng mabilis hangga’t maaari, at ang nagrereklamo ay tatanggap ng isinulat na abiso sa oras at lugar ng pagpupulong. Pagkatapos ng pagpupulong, ang komite ay mag-uulat sa loob ng sampung (10) araw sa pamamagitan ng sulat sa nagrereklamo kaugnay sa kanilang desisyon.

# 6 BAHAGI: IMPORMASYONG PANGKONTAK NG DISTRITO

# Para sa mga katanungan o tulong kaugnay ng mga bayarin sa tubig, kasama na ng mga opsyon para maiwasan ang pagpapatigil ng serbisyo dahil sa hindi-pagbayad, ang tauhan ng Tagapagbigay Serbisyo ng Kustomer ng Distrito o District’s Customer Service staff ay maaaring kontakin sa panahon ng normal na oras ng pangangalakal sa 661-944-2015 o maaaring mag-email sa lortiz@lrcid.com. Ang normal na oras ng pangangalakal ay Lunes hanggang Huwebes, mula 7am hanggang 5:30pm at kami ay sarado sa araw ng Biyernes at mga inoobserbahang pista opisyal.