



DPS 客戶權利法案 (DPS Customer Bill of Rights)

許可服務部(Department of Permitting Services)

客戶有權享有的服務品質：

- 清晰、準確、且公正的。
- 反應及時、透明且以解決問題為導向。
- 可預測且及時。

客戶有權：

- 將他們的擔憂向上傳遞給主管、經理或主任。
- 受到有尊嚴和被尊重的對待。
- 期望部門對服務負責。
- 取得有關許可證申請、提交文件審查和檢查流程的清楚和有幫助的指導。
- 及時和禮貌的服務。
- 要求面對面或線上幫助。
- 要求翻譯服務。
- 取得提供服務人員的姓名及聯絡方式。
- 取得有關其項目的所有要求和費用的摘要。
- 取得帶有計劃審查意見和檢查違規行為的適用法規清單。
- 輕鬆地取得法規、標準和指南。
- 提供回饋以表達讚賞、關切和建議。

客戶有責任：

- 在提交許可證和安排檢查時間之前進行品質控制。
- 提交完整的許可申請文件，理解並完全準備好遵守適用的州和郡法規、規定和政策。
- 就計劃和項目的任何變更或為了安排檢查時間而向我們的工作人員提供清晰和及時的通知。
- 保持文明、有禮貌和尊重的行為和溝通。
- 對審核意見進行及時更正、回覆並澄清以便重新提交。
- 確保提交內容的完整性和高品質。

