



Charte des droits des clients du DPS

Département des services de permis
(de son acronyme en anglais, DPS)

Les clients ont droit à des services :

- Clairs, précis et impartiaux.
- adaptés, transparents et orientés vers des solutions.
- Prévisibles et opportuns.

Les clients ont le droit de :

- Faire part de leurs préoccupations à un superviseur, un gestionnaire ou au directeur.
- Être traités avec dignité et respect.
- S'attendre à une preuve de reddition de comptes.
- Recevoir des conseils clairs et utiles sur les demandes de permis, l'examen des documents soumis et les processus d'inspection.
- Jouir d'un service rapide et courtois.
- Demander une assistance en personne ou virtuelle.
- Demander à bénéficier de services de traduction.
- Obtenir le nom et les coordonnées du personnel prestataire de services.
- Recevoir un résumé de toutes les exigences et frais liés à leur cas.
- Recevoir un procès-verbal de l'effraction incluant des commentaires sur l'examen des violations ainsi qu'un plan de redressement.
- Avoir accès facile aux codes, normes et directives.
- Commenter pour exprimer leur appréciation, leurs préoccupations et leurs suggestions.

La responsabilité des clients consiste à :

- Effectuer un contrôle de qualité avant de soumettre les demandes de permis et programmer des inspections.
- Soumettre les documents complets de demandes de permis en ayant toute la connaissance des codes, réglementations et politiques applicables de l'état et du comté et avoir la scrupuleuse intention de s'y conformer.
- Notifier clairement le personnel et de manière opportune de toute modification apportée aux plans et aux projets ou à des fins de planification des inspections.
- Maintenir une conduite et une communication civiles, courtoises et respectueuses.
- Apporter des corrections, réponses et clarifications en temps opportun aux commentaires relatifs à l'examen en vue d'une nouvelle soumission.
- Garantir des soumissions complètes et de qualité.

