



# Tuyên bố của DPS về Quyền của Khách hàng

Sở Dịch vụ Cấp phép

## Khách hàng có quyền được hưởng các dịch vụ:

- Rõ ràng, chính xác và công bằng.
- Hồi đáp nhanh, minh bạch và tập trung vào giải pháp.
- Có thể dự đoán được và kịp thời.

## Khách hàng có quyền:

- Nêu vấn đề quan ngại của họ với người giám sát, người quản lý hoặc giám đốc.
- Được đối xử một cách trân trọng và tôn trọng.
- Trông đợi trách nhiệm giải trình.
- Nhận được hướng dẫn rõ ràng và hữu ích về các đơn/hồ sơ xin giấy phép, kiểm tra/đánh giá tài liệu cần nộp và quy trình kiểm tra/thanh tra.
- Được cung cấp dịch vụ nhanh chóng và lịch sự.
- Yêu cầu được hỗ trợ trực tiếp hoặc qua hình thức trực tuyến.
- Yêu cầu dịch vụ dịch thuật.
- Lấy tên và thông tin liên lạc của nhân viên cung cấp dịch vụ.
- Được cung cấp bản tóm tắt tất cả các yêu cầu và các loại phí cho dự án của họ.
- Được trưng dẫn luật cụ thể (code citations) liên quan đến các nhận xét trong đánh giá kế hoạch và những vi phạm phát hiện trong quá trình kiểm tra/thanh tra.
- Có tiếp cận (access) dễ dàng với các luật (codes), tiêu chuẩn và hướng dẫn.
- Cung cấp phản hồi để thể hiện sự đánh giá cao, bày tỏ quan tâm/quan ngại và đưa ra các gợi ý.

## Khách hàng có trách nhiệm:

- Áp dụng biện pháp kiểm soát chất lượng trước khi nộp đơn/hồ sơ xin giấy phép và đặt lịch để được kiểm tra/thanh tra.
- Nộp các tài liệu đã được chuẩn bị hoàn chỉnh cho việc xin giấy phép với hiểu biết và có ý định tuân thủ đầy đủ các luật, quy định và chính sách hiện hành của Tiểu bang và Quận.
- Thông báo rõ ràng và kịp thời cho nhân viên về bất kỳ thay đổi nào đối với các kế hoạch và dự án hoặc nhằm mục đích lên lịch kiểm tra/thanh tra.
- Duy trì cư xử và giao tiếp văn minh, lịch sự và tôn trọng.
- Kịp thời đính chính, phản hồi và giải thích cho các ý kiến đánh giá để nộp lại.
- Bảo đảm nộp đơn/hồ sơ, giấy tờ đầy đủ và hoàn chỉnh.

