

Déclaration des droits du client

1. Être traité de manière professionnelle et avec courtoisie par nos employé(e)s
2. Le personnel du service à la clientèle se doit d'être poli, vêtu de manière professionnelle et d'être clairement identifiable
3. Être informé de la durée de la recherche, et des formulaires et frais requis
4. Le personnel du service à la clientèle doit s'avérer compétent et appliquer les règles de l'agence uniformément
5. Recevoir des informations concernant les règles de l'agence en utilisant des formulaires de demande
6. Recevoir des explications du personnel du service à la clientèle concernant les rapports d'infractions et d'incidents
7. Avoir accès aux informations dans des langues autres que l'anglais et demander un service d'interprétation pour le personnel du service à la clientèle
8. Commenter de manière anonyme et sans peur de représailles la performance et le comportement du personnel du service à la clientèle

Le New York City Fire Department s'engage à fournir un service à la clientèle exemplaire aux new-yorkais.
Merci de nous faire part de vos suggestions.