

Déclaration des droits des propriétaires d'entreprise

La Ville de Philadelphie tient à offrir un service client efficace aux propriétaires d'entreprise. La Déclaration des droits des propriétaires d'entreprise présente les principes et les droits dont disposent les propriétaires d'entreprise.

Le droit à une application transparente, équitable et uniforme des règles

Au cours de toutes leurs interactions, les membres du personnel des organismes municipaux appliqueront les règles de façon uniforme. Les propriétaires d'entreprise ont le droit de recevoir des informations sur les sujets suivants:

- Règles des organismes municipaux.
- Frais.
- Accords sur les niveaux des services.

Le droit de recevoir des réponses en temps voulu aux demandes d'informations

Les organismes municipaux fourniront aux entreprises des moyens de soumettre des demandes d'informations par courrier électronique et/ou par téléphone. Ils traiteront les demandes et y répondront dans des délais opportuns à l'aide des ressources disponibles.

Le droit de recevoir des conseils du Bureau des services aux entreprises (Office of Business Services)

Le Bureau des services aux entreprises du Département du Commerce (Department of Commerce) peut aider les entreprises à:

- Explorer les ressources disponibles.
- Être mises en contact les autres départements.
- Étudier et résoudre des problèmes complexes.

Pour parler avec un responsable des services aux entreprises, contactez le Bureau des services aux entreprises au numéro (215) 683-2100 ou à l'adresse business@phila.gov.

Le droit de révision

Les propriétaires d'entreprise ont le droit de demander une vérification et éventuelle révision de la part d'un responsable senior d'une décision d'un employé municipal. Une décision écrite comprendra des informations sur le processus de révision.

Le droit d'accès à des services linguistiques

Il est impératif que les propriétaires d'entreprise dont la langue natale n'est pas l'anglais aient accès aux informations. Les organismes municipaux doivent fournir leurs ressources dans d'autres langues et fournir des services d'interprétation.

Le droit à un comportement poli, professionnel et respectueux

Les propriétaires d'entreprise ont droit à un traitement courtois et professionnel. Il est attendu que tous les employés municipaux:

- Soient polis.
- Soient habillés de façon professionnelle.
- Aient les connaissances requises.
- Veillent à l'application uniforme des règles de l'organisme.
- Soient identifiés de façon appropriée.

Les propriétaires d'entreprise ont le droit de faire des commentaires sur les résultats ou la conduite d'employés municipaux auprès du bureau approprié. Ils peuvent le faire de façon anonyme et sans crainte de représailles.

Déclaration des droits des propriétaires d'entreprise

La Ville de Philadelphie tient à offrir un service client efficace aux propriétaires d'entreprise. La Déclaration des droits des propriétaires d'entreprise présente les principes et les droits dont disposent les propriétaires d'entreprise.

Ressources pour les entreprises

Département des licences et inspections

(Department of Licenses & Inspections)

Le Département des licences et inspections (L&I) émet des licences et permis commerciaux, et inspecte les propriétés pour en déterminer la conformité au code en matière de sécurité des constructions et autres codes applicables.

 philly311@phila.gov

 (215) 686-8686

 www.phila.gov/li

Département de la santé publique

(Department of Public Health)

Bureau de la protection alimentaire

(Office of Food Protection)

Le Bureau de la protection alimentaire effectue l'examen des plans santé pour les restaurants et garderies d'enfants, procède à des inspections, et veille à l'application des réglementations.

 (215) 685-7495

 www.phila.gov/health

Département de l'aménagement urbain

(Department of Planning & Development)

Division des services de développement

(Division of Development Services)

La Division des services de développement aide les promoteurs immobiliers en les guidant dans le processus d'approbation réglementaire.

 developerservices@phila.gov

 (215) 683-4686

 www.phila.gov/development-services

Département du revenu

(Department of Revenue)

Le Département du revenu collecte tous les impôts, taxes, frais et tarifs de fourniture et traitement des eaux qui financent la Ville et le district scolaire de Philadelphie, y compris les impôts professionnels et fonciers. Toutes les entreprises doivent ouvrir un compte fiscal auprès du Département du revenu pour obtenir une licence d'activité commerciale (Commercial Activity License), émise par le Département des licences et inspections.

 revenue@phila.gov

 (215) 686-6600

 www.phila.gov/revenue

Département du commerce (Department of Commerce)

Bureau des services aux entreprises (Office of Business Services)

Les responsables des services aux entreprises fournissent une assistance individuelle aux petites entreprises en les guidant dans les réglementations municipales et toute difficulté qu'elles peuvent rencontrer.

Si vous avez des questions ou commentaires, contactez le Bureau des services aux entreprises à :

 business@phila.gov

 (215) 683-2100

 www.phila.gov/commerce