



Republic of the Philippines
CAVITE STATE UNIVERSITY
CCAT Campus
Rosario, Cavite

HELP US SERVE YOU BETTER!

(TULUNGAN PO KAMI NA MAKAPAGSERBIYO SA IYO NANG TAMA!)

This Client Satisfaction Measurement (CSM) tracks the customer experience of government offices. Your feedback on your recently concluded transaction will help this office provide a better service. Personal information shared will be kept confidential and you always have the option to not answer this form.

(Ang Client Satisfaction Measurement (CSM) ay sumusubaybay sa mga karanasan ng mga mamamayan hinggil sa kanilang pakikipagkasundo/transaksyon sa tanggapan ng pamahalaan/opisina. Ang inyong puna sa katatapus lamang na transaksyon upang tulang mapabuti namin ang aming serbisyo publiko. Ang personal na impormasyon iyong ibabahagi ay mananatiling kompidensyal at lagi kayong may kalayaan sa pagtugon sa surbey na ito.)

Client type (Uri ng Kliyente): ☐ Citizen (Mamamayan) ☐ Business (Negosyo)
☐ Government: Employee or another agency (Gobyerno: Empleyado o ahensya)

Date (Petsa): _____

Sex (Kasarian): ☐ Male (Lalaki) ☐ Female (Babae) Age (Edad): _____

Service Availed (Uri ng transaksyon o serbisyo): _____

INSTRUCTIONS: Check mark (✓) your answer to the Citizen's Charter (CC) question. The Citizen's Charter is an Official document that reflects the services of a government agency/office including its requirement, fees and processing times among others.

PANUTO: UTO: Lagyan ng tsek (✓) ang tumutugon sa iyong sagot sa Citizen's Charter (CC). Ang Citizen's Charter (CC) ay opisyal na dokumento na nagsasaad ng mga serbisyo sa isang ahensya ng gobyerno, kasama ang mga kakailanganin na dokumento, bayarin, at panahong gagugulin sa pagpoproseso.

CC1 Which of the following best describes your awareness of a CC?

(Alin sa mga sumusunod ang naglarawan sa iyong kaalaman sa CC?)

- ☐ 1. I know what a CC is and I saw this office's CC.
(Alam ko ang CC at nakita ko ito sa napuntahang tanggapan.)
- ☐ 2. I know what a CC is but I did NOT see this office's CC.
(Alam ko ang CC pero hindi ko ito nakita sa napuntahang tanggapan.)
- ☐ 3. I learned of the CC only when I saw this office's CC.
(Nalaman ko ang CC noon lamang nakita ko ito sa napuntahang tanggapan.)
- ☐ 4. I do not know what a CC is and I did not see one of this office. (Answer 'N/A' on CC2 and CC3)
(Hindi ko alam kung ano ang CC at wala akong nakita sa napuntahang tanggapan (Lagyan ng tsek at 'N/A' sa CC2 at CC3))

CC2 If aware of CC (answered 1-3 in CC1), would you say that the CC of this office was...?

(Kung alam ang CC (kung sinagutan ang 1-3 sa CC1), masasabi mo ba na ang CC ng napuntahang tanggapan ay...?)

- ☒ 1. Easy to see (Madaling makita) ☐ 4. Not visible at all (Hindi nakikita)
- ☐ 2. Somewhat easy to see (Medyo madaling makita) ☐ 5. N/A
- ☐ 3. Difficult to see (Mahirap makita)

CC3 If aware of CC (answered codes 1-3 in CC1), how much did the CC help you in your transaction?

(Kung alam ang CC (kung sinagutan ang 1-3 sa CC1), gaano nakatulong ang CC sa transaksyon mo?)

- ☐ 1. Helped very much (Sobrang nakatulong) ☐ 3. Did not help (Hindi nakatulong)
- ☐ 2. Somewhat helped (Bahagyang nakatulong) ☐ 4. N/A



Republic of the Philippines
CAVITE STATE UNIVERSITY
CCAT Campus
Rosario, Cavite

CLIENT SATISFACTION MEASUREMENT

INSTRUCTIONS: For SQD 0-8, please put a check mark (/) on the column that best corresponds to you answer

Panuto: Para sa SQD 0-8, langyan ng tsek (/) ang hanay na pinakaangkop sa inyong sagot.

	Strongly Disagree (Lubos na hindi sumasang-ayon)	Disagree (Hindi sumasang-ayon)	Neither Agree nor Disagree (Walang kinikilingan)	Agree (Sumasang-ayon)	Strongly Agree (Lubos na sumasang-ayon)	N/A (Not applicable)
SQD0. I am satisfied with the service that I availed. <i>(Nasiyahan ako sa serbisyo na aking natanggap sa napuntahan na tanggapan.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD1. I spent a reasonable amount of time for my transaction. <i>(Makatwiran ang oras na aking ginugol para sa pagproseso ng aking transaksyon.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD2. The office followed the transaction's requirements and steps based on the information provided. <i>(Ang opisina ay sumunod sa mga kinakailangang dokumento at mga hakbang batay sa impormasyong ibinigay.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD3. The steps (including payment) I needed to do for my transaction were easy and simple. <i>(Ang mga hakbang sa pagproseso, kasama na ang pagbabayad ay madali at simple lamang.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD4. I easily found information about my transaction from the office or its website. <i>(Madali kong nahanap ang impormasyong tungkol sa aking transaksyon mula sa opisina o sa website nito.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD5. I paid a reasonable amount of fees for my transaction. (If service was free, mark the column). <i>(Nagbayad ako ng makatwiran halaga para sa aking transaksyon. (Kung ang serbisyo ay ibinigay ng libre, maglagay ng tsek sa hanay ng N/A.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD6. I feel the office was fair to everyone, or, during my transaction. <i>(Pakiramdam ko ay patas ang opisina sa lahat, o sa aking transaksyon.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD7. I was treated courteously by the staff, and (if asked for help) the staff was helpful. <i>(Magalang akong tratuhin ng mga tauhan, at (kung sakali na ako ay humingi ng tulong) alam ko na sila ay handang tumulong sa akin.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD8. I got what I needed from the government office, or (if denied) denial of request was sufficiently explained to me. <i>(Nakuha ko ang kailangan ko mula sa tanggapan ng gobyerno, kung tinanggihan man, ito ay sapat na ipinaliwanag sa akin.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggestions on how we can further improve our services (optional):
(Mga suhestiyon kung paano pa mapapabuti ang aming mga serbisyo (opsyonal)):

Email address (optional):

THANK YOU!
(Salamat po!)