

Control No. DLTR05 2024-05.300Republic of the Philippines
DEPARTMENT OF LABOR AND EMPLOYMENTANTI-RED TAPE AUTHORITY
CLIENT SATISFACTION MEASUREMENT FORM
PSA Approval No.: ARTA-2242-3
Expires on 31 July 2023

HELP US SERVE YOU BETTER!

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. (Itong Client Satisfaction Measurement (CSM) ay sumusubaybay sa karanasan ng customer sa opisina ng gobyerno. Ang iyong feedback sa iyong natapos kamakailan lang na transaksyon ay makakatulong sa opisina ng gobyerno para makapagbigay ng mas mahusay na serbisyo. Ang personal na impormasyon na ibinahagi ay pananatiliing kumpidensyal at ikaw ay laging may opsyon na hindi sagutan ang form na ito.)

Client type: ☐ Citizen (Mamamayan) ☒ Business ☐ Government (Employee or another agency)Petsa (Date): 7/2/24Sex (Kasarian) ☒ Male ☐ FemaleAge (Edad): 26Region of residence (Rehiyon o Lugar ng tirahan): RegionService Availed (Serbisyong Kinuha): HR Procedure

INSTRUCTIONS: Check mark (✓) your answer to the Citizen's Charter (CC) questions. The Citizen's Charter is an official document that reflects the services of a government agency/office including its requirements, fees, and processing times among others. (Lagyan ng markang tsek (✓) ang iyong sagot sa mga katanungan ukol sa Citizen's Charter (CC). Ang Citizen's Charter ay isang opisyal na dokumento na sumasalamin sa mga serbisyo ng isang ahensya o opisina ng gobyerno kasama na ang kanilang mga kinakailangan, bayad at ang oras ng pagpro-proseso.)

CC1 Which of the following best describes your awareness of a CC? (Alin sa mga sumusunod ang pinaka naglalarawan ng iyong kamalayan sa CC?)

- ☐ 1. I know what a CC is and I saw this office's CC. (Alam ko ang ibig sabihin ng CC at nakita ko na ito.)
- ☐ 2. I know what a CC is but I did NOT see this office's CC. (Alam ko ang ibig sabihin ng CC ngunit hindi ko pa ito nakita.)
- ☒ 3. I learned of the CC only when I saw this office's CC. (Natutunan ko kung ano ang CC nang nakita ko ito.)
- ☐ 4. I do not know what a CC is and I did not see one in this office. (Answer 'N/A' on CC2 and CC3) (Hindi ko alam kung ano ang CC at hindi ko pa ito nakikita. Lagyan ng 'N/A' ang 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 mo ang CC (kung ang sagot mo ay nasa 1-3 ng CC1), Masasabi mo ba na ang CC ng opisina ng ito ay...?)

- ☒ 1. Easy to see (Madaling makita) ☐ 4. Not visible at all (Hindi talaga nakikita)
- ☐ 2. Somewhat easy to see (Medyo madaling makita) ☐ 5. N/A (Hindi na-aangkop)
- ☐ 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 batid mo ang CC (Kung ang sagot mo ay nasa 1-3 ng CC1), gaano nakatulong ang CC sa inyong transaksyon?)

- ☒ 1. Helped very much (Nakatulong ng lubusang) ☐ 3. Did not help (Hindi ito nakatulong)
- ☐ 2. Somewhat helped (Bahagyang nakatulong) ☐ 4. N/A (Hindi na-aangkop)

INSTRUCTIONS:

For SQD 0-8, please put a check mark (✓) on the column that best corresponds to your answer. (Para sa SQD 0-8, pakilagyan ng markang tsek ang hanay na pinakatutugma sa inyong sagot.)

Service Quality Dimension (SQD)						N/A Not Applicable (Hindi na-aangkop)
SQD0. I am satisfied with the service that I availed (Ako ay kontento sa serbisyo na aking napakinabangan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD1. I spent a reasonable amount of time for my transaction (Gumugol ako ng rasonableng oras para sa aking transaksyon)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD2. The office followed the transaction's requirements and steps based on the information provided. (Sinunod ng opisina ang mga kinakailangan at hakbang ng transaksyon batay sa ibinigay na impormasyon)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD3. The steps (including payment) I needed to do for my transaction were easy and simple. (Ang mga hakbang (kasama na ang pagbabayad) na aking kinailangan na gawin sa aking transaksyon ay naging madali at simple)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD4. I easily found information about my transaction from the office or its website. (Naging madali ang paghanap ng impormasyon sa aking naging transaksyon mula sa opisina o website)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SQD5. I paid a reasonable amount of fees for my transaction. (Nagbayad ako ng rasonableng kaukulang bayad para sa aking naging transaksyon)	<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 "walang palakasan", during my transaction. (Pakiramdam ko na ang opisina ay naging patas sa lahat o "walang palakasan" nang ako ay nakikipagtransaksyon)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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. (Magalang ang naging pakikitungo sa akin ng kawani, at (kung ako ay humingi ng tulong) ang kawani ay naging matutungin.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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. (Nakuha ko ang aking kailangan sa opisina ng gobyerno, o (kung tinanggihan) pagtanggap sa aking kahilingan ay napaliwanag ng husto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggestions on how we can further improve services (optional): (Mga mungkahi kung paano naming mapapabuti ang mga serbisyo)

Email address (optional): _____

Thank you! (Salamat)

MANGYARI PO LAMANG NA IHULOG ANG FORM NA ITO SA DROPBOX NA MATATAGPUAN SA LUGAR NG TRANSAKSYON

(Kindly drop this form at the Dropbox located at the transaction area)