



Republika ng Pilipinas
KAGAWARAN NG KATARUNGAN
Department of Justice
Manila

HELP US SERVE YOU BETTER!
(TULUNGAN NINYO KAMING MAPAGLINGKURAN KAYO NANG MAS MAHUSAY)

This short Client Satisfaction Measurement (CSM) survey aims to track the customer experience of government offices. Your answers will enable the DOJ and this office to provide a better service.

(Ang Client Satisfaction Measurement (CSM) ay gagamitin para makita ang naging karanasan ng kliyente sa mga tanggapan ng gobyerno. Ang iyong mga sagot sa mga katanungan sa ibaba batay sa iyong natapos na transakyon ay makatutulong sa DOJ para mas mapaghusayan pa ang aming serbisyo. Makatitiyak ka na ang lahat ng personal na impormasyong iyong ibabahagi ay mananatiling kumpidensyal.)

Client type (Uri ng Kliyente): Citizen (Mamayanan) Business (Negosyo) Government (Employee or another agency) (Gobyerno/Kawani ng gobyerno)

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

Service Availed (Napakinabangang Serbisyo): _____

INSTRUCTIONS: Check mark (✓) your answer to the Citizen's Charter (CC) questions.

PANUTO: Lagyan ng tsek (✓) ang iyong sagot sa mga tanong ng "Citizen's Charter (CC)".

- CC1** Do you know about the Citizen's Charter (document of an agency's services and requirements)?
(Alam mo ba ang tungkol sa Citizen's Charter?)
 1. Yes, aware before my transaction with the DOJ. (Oo, alam ko po bago pa ako makipagtransakyon sa DOJ.)
 2. Yes, but aware only when I saw the CC of the DOJ. (Oo, pero nalaman ko lang noong nakita ko ang CC ng DOJ.)
 3. No, not aware of the CC. (Skip questions CC2 and CC3). (Hindi, hindi ko alam ang CC. Huwag nang sagutan ang mga tanong sa CC2 and CC3.)
- CC2** If **Yes** to the previous question, did you see the DOJ's Citizen's Charter?
(Kung Oo ang naging sagot sa mga naunang tanong, nakita mo ba ang DOJ's Citizen's Charter?)
 1. Yes, the CC was easy to find. (Oo, ang CC ay madaling Makita.)
 2. Yes, but the CC was hard to find. (Oo, pero ang CC ay mahirap Makita.)
 3. No, I did not see this office's CC. (Skip question CC3) (Hindi ko nakita ang CC.)
- CC3** If **Yes** to the previous question, did you use the Citizen's Charter as a guide for the service/s you availed?
(Kung Oo ang nagging sagot sa naunang tanong, ginamit mob a ang Citizen's Charter bilang gabay sa mga serbisyong napakinabangan?)
 1. Yes, I was able to use the CC. (Oo, nagamit ko ang CC.)
 2. No, I was not able to use the CC because _____. (Hindi, Hindi ko nagamit kasi _____.)

INSTRUCTIONS: For SQD 1-8, please **encircle the number** that corresponds to your answer:

PANUTO: Para sa SQD 1-8, mangyari po na pakibilugan ang numero na tumutugma sa inyong sagot)

Strongly Agree (SA) (Lubos na Sumasang-Ayon)	Agree (A) (Sumasang-Ayon)	Neither Agree nor Disagree (NAD) (Sumasang-Ayon o Hindi Sumasang-Ayon)	Disagree (D) (Hindi Sumasang-Ayon)	Strongly Disagree (SD) (Lubos na Hindi Sumasang-Ayon)
5	4	3	2	1

	Strongly Agree ((Lubos na Sumasang-Ayon)	Agree ((Sumasang-Ayon)	Neither Agree nor Disagree ((Sumasang-Ayon o Hindi Sumasang-Ayon)	Disagree ((Hindi Sumasang-Ayon)	Strongly Disagree ((Lubos na Hindi Sumasang-Ayon)	N/A Not Applicable (Hindi Naangkop)
SQD1. I spent an acceptable amount of time to complete my transaction (Responsiveness) (Ako ay naggugol ng makatwirang haba ng oras para sa akin transakyon.)	5	4	3	2	1	N/A
SQD2. The office accurately informed and followed the transaction's requirements and steps (Reliability) (Sinunod ng opisina kung ano ang nakatakdang mga kailangan at habang sa transakyon)	5	4	3	2	1	N/A

(ONLINE VERSION)

SQD3. My online transaction (including steps and payment) was simple and convenient <i>(Access and Facilities)</i> <i>(Madali at simple lang ang mga online transaksyon sa DOJ.)</i>	5	4	3	2	1	N/A
SQD4. I easily found information about my transaction from the office or its website <i>(Communication)</i> <i>(Madali akong nakahanap ng impormasyon tungkol sa aking transaksyon mula sa DOJ o sa website nito.)</i>	5	4	3	2	1	N/A
SQD5. I paid an acceptable amount of fees for my transaction <i>(Costs)?</i> <i>(Kung mayroon binayaran, makatwiran ba ang halaga nito)?</i>	5	4	3	2	1	N/A
SQD6. I am confident my online transaction was secure <i>(Integrity)</i> <i>(Naniniwala ako na ang aking online transaksyon ay maaaksyunan ng maayos at may kasiguraduhan)?</i>	5	4	3	2	1	N/A
SQD7. The office's online support was available, or (if asked questions) online support was quick to respond <i>(Assurance)</i> . <i>(Magalang at matulungin ang mga kawani ng DOJ.)?</i>	5	4	3	2	1	N/A
SQD8. I got what I needed from the DOJ <i>(Outcome)</i> <i>(Nakuha ko ang kailangan ko sa DOJ)?</i>	5	4	3	2	1	N/A

Remarks (optional): _____

THANK YOU!