



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

This Client Satisfaction Measurement (CSM) tracks the customer experience of government offices. Your feedback on your recently concluded transaction will help the DOJ provide a better service. Rest assured that all personal information shared will be kept confidential.

*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 transaksyon 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 (Lagyan ng tsek ang napakinabangang serbisyo): \_\_\_\_\_

**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**

*PANUTO: Lagyan ng tsek (✓) ang iyong sagot sa mga tanong ng "Citizen's Charter (CC)". Ang Citizen's Charter ay isang opisyal na dokumento na sumasalamin sa mga serbisyo ng isang ahensiya/opisina ng gobyerno kasama ang mga dokumentong kinakailangan, bayarin, at oras ng pagproseso nito, bukod sa iba pa.*

CC1 Which of the following best describes your awareness of a CC?  
*Alin sa mga sumusunod ang pinakanaglalarawan sa iyong kamalayan ukol sa CC?*

1. I know what a CC is and I saw the CC of the DOJ. *(Alam ko kung ano ang CC at nakita ko ang CC ng DOJ.)*  
 2. I know what a CC is but I did NOT see the CC of the DOJ. *(Alam ko kung ano ang CC pero HINDI ko nakita ang CC ng DOJ.)*  
 3. I learned of the CC only when I saw the CC of the DOJ. *(Nalaman ko lang ang CC noong nakita ko ang CC ng DOJ.)*  
 4. I do not know what a CC is and I did not see the CC of the DOJ. *(Hindi ko alam kung ano ang CC at hindi ko nakita ang CC ng DOJ.)*

*(Answer 'N/A' on CC2 and CC3 if you answered '4' here.) (Sagutin ang 'N/A' sa CC2 at CC3 kung '4' ang sagot mo rito.)*






CC2 If aware of CC (answered 1-3 in CC1), would you say that the CC of the DOJ was...  
*Kung alam mo ang CC (sumagot ng 1-3 sa CC1), masasabi mo ba na ang CC ng DOJ 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 mo ang CC, gaano nakatulong ang CC sa iyong mga transaksyon?*

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

**INSTRUCTIONS (Panuto): For SQD 0-8, please put a check mark (✓) on the column that best corresponds to your answer (Para sa SQD 0-8, mangyaring lagyan ng tsek (✓) ang hanay na pinakaangkop sa iyong sagot).**

	 Strongly Agree (Lubos na Sumasang-Ayon) (5)	 Agree (Sumasang-Ayon) (4)	 Neither Agree nor Disagree (Sumasang-Ayon o Hindi Sumasang-Ayon) (3)	 Disagree (Hindi Sumasang-Ayon) (2)	 Strongly Disagree (Lubos na Hindi Sumasang-Ayon) (1)	<b>N/A</b> Not Applicable (Hindi Naaangkop)
<b>SQD0.</b> I am satisfied with the service that I availed. <i>(Ako ay natuwa sa serbisyong aking natanggap.)</i>						
<b>SQD1.</b> I spent a reasonable amount of time for my transaction. <i>(Ako ay naggugol ng makatwirang haba ng oras para sa akin transaksyon.)</i>						
<b>SQD2.</b> The office followed the transaction's requirements and steps based on the information provided. <i>(Sinunod ng opisina kung ano ang nakatakdang mga kailangan at hakbang sa transaksyon.)</i>						

	 Strongly Agree (Lubos na Sumasang-Ayon) (5)	 Agree (Sumasang-Ayon) (4)	 Neither Agree nor Disagree (Sumasang-Ayon o Hindi Sumasang-Ayon) (3)	 Disagree (Hindi Sumasang-Ayon) (2)	 Strongly Disagree (Lubos na Hindi Sumasang-Ayon) (1)	<b>N/A</b> Not Applicable (Hindi Naaangkop)
<b>SQD3.</b> The steps (including payment) I needed to do for my transaction were easy and simple. <i>(Madali at simple lang ang mga transaksyon sa DOJ.)</i>						
<b>SQD4.</b> I easily found information about my transaction from the DOJ or its website. <i>(Madali akong nakahanap ng impormasyon tungkol sa aking transaksyon mula sa DOJ o sa website nito.)</i>						
<b>SQD5.</b> I paid a reasonable amount of fees for my transaction. <i>(Kung mayroon binayaran, makatwiran ba ang halaga nito)?</i>						
<b>SQD6.</b> I feel the office was fair to everyone, or “ <i>walang palakasan</i> ”, during my transaction. <i>(Ramdam ko na pareho at pantay ang pagtrato ng DOJ sa lahat ng nakasabay ko sa aking pakikipagtransaksyon.)</i>						
<b>SQD7.</b> I was treated courteously by the staff, and (if asked for help) the staff was helpful. <i>(Magalang at matulungin ang mga kawani ng DOJ.)</i>						
<b>SQD8.</b> I got what I needed from the DOJ, or (if denied) denial of request was sufficiently explained to me. <i>(Nakuha ko ang kailangan ko sa DOJ, o kung hindi, naipaliwanag ito nang maayos sa akin.)</i>						

Suggestions on how we can further improve our services (optional):

*Mga mungkahi kung paano namin mas mapagbuti pa ang aming serbisyo (opsyonal):*

**THANK YOU!  
MARAMING SALAMAT!**