



# Annex A

## Republic of the Philippines Department of Education

Client/Citizens Satisfaction Survey Form

Control No.: \_\_\_\_\_

**Your experience matters to us!**  
*Ang iyong karanasan ay mahalaga sa amin!*  
*(Ang inyong kasinatian mahinungdanon para kanamo)*

### I. Client Information (Impormasyon ng Kliyente)(Kasayuran sa Kliyente)

Name (Optional) Pangalan (Opsyonal) _____	Date Visited Petsa ng Pagbisita (Petsa sa Pagbisita) _____
Office visited Opisinang binisita (Gibisita nga Opisina)/(Opisina nga gibisita) _____	Contact details (Numero nga pwede tawagan) _____
Service/s received Serbisyong natanggap (Nadawat nga serbisyo) _____	

### II. Client Satisfaction Rating

Kindly rate the quality of service provided by checking the appropriate box. Leave as blank if the criterion is not applicable for the service. (Lagyan ng tsek ang kahong nagsasaad ng iyong karanasan ukol sa serbisyong natanggap. Iwanang blanko ang pamantayan kung ito ay hindi angkop sa serbisyong natanggap.) (Butangi ug tsek and kahon kung diin nagpakita sa imong kasinatian sa mga nadawat nimo nga serbisyo. Blangkohi lang kung kining mga kasinatian wala niyong/natunong sa serbisyo nga imong nadawat.)

CRITERIA	 Very Dissatisfied Lubhang hindi nasiyahan (Napakyas kaayo)	 Dissatisfied Hindi nasiyahan (Wala nalipay)	 Neutral (wala lang)	 Satisfied Nasiyahan (Nalipay)	 Very Satisfied Lubhang nasiyahan (Nalipay Kaayo)
<b>1. RESPONSIVENESS (PAGTUGON)</b> Willingness to help, assist, and provide prompt service (Handang tumugon at magbigay nang mabilis na serbisyo sa kliyente) (Andam motubag ug mohatag sa paspas nga serbisyo ngadto sa kliyente)					
<b>2. RELIABILITY (MAAASAHAN)</b> Provision of what was needed and what was promised, in accordance with the policy and standards, with zero to a minimal error rate (Mahusay na pagbibigay ng serbisyo ayon sa itinakdang pamantayan) (Maayo nga serbisyo ang gihatag sumala sa gilati/dgisulat sa sumbanan)					
<b>3. ACCESS &amp; FACILITIES (LOKASYON AT PASILIDAD)</b> Convenience of location, ample amenities for a comfortable transaction, and the use of clear signages and modes of technology (Mabilis mapuntahan ang lugar at magamit ang pasilidad sa pamamagitan nang malinaw na karatula) (Dali ra matutulan ang mga lugar ug pasilidad pinaagi sa pagbutang sa saktong klarong mga karatula.)					

Privacy Notice:






The personal information included in this document should only be used for the purposes of administering the survey. Any personal information included herein may not be used for other purposes aside from those stated above.

Privacy Notice:

Ang personal na impormasyon sa dokumentong ito ay maaari lamang gamitin para sa layunin ng survey na ito. Hindi ito maaaring gamitin sa iba pang layunin maliban sa nabanggit.



**Republic of the Philippines**  
**Department of Education**

CRITERIA	 Very Dissatisfied <i>Lubhang hindi nasiyahan</i> <i>(Napakyas kaayo)</i>	 Dissatisfied <i>Hindi nasiyahan</i> <i>(Wala nalipay)</i>	 Neutral <i>(wala lang)</i>	 Satisfied <i>Nasiyahan</i> <i>(Nalipay)</i>	 Very Satisfied <i>Lubhang nasiyahan</i> <i>(Nalipay Kaayo)</i>
<b>4. COMMUNICATION (PAKIKIPAG-USAP)</b> <i>Act of keeping citizens and businesses informed in a language they can easily understand, as well as listening to their feedback (Pakikipag-ugnayan sa kliyente sa paraang malinaw at nauunawaan kasama ang mga opinion at puna) (Saktong pakigkoordinar/pakig-atubang sa mga kliyente inubanan sa klaro ug tin-aw nga mga komentaryo)</i>					
<b>5. COSTS (GASTOS)</b> <i>Satisfaction with the timeliness of the billing, billing process/es, preferred methods of payment period, value for money, acceptable range of costs, and qualitative information on the cost of each service (Kontento sa serbisyong natanggap at sa halagang naging katumbas o binayaran)(Kontento sa serbisyo nga nadawat, ingon man usab sa mga serbisyong anaay kalabutan sa bayad o gibayran)</i>					
<b>6. INTEGRITY (KATAPATAN)</b> <i>Capability of frontline staff/s to perform their duties, product and service knowledge, understanding client needs, helpfulness, and good work relationships (Kasiguruhan na gampanan ang tungkulin, na may kaalaman sa serbisyo, pag-unawa sa mga pangangailangan ng kliyente, matulungin, at maayos na ugnayan sa trabaho) (Adunay kapasidad, responsabli, nagpakita ug kahanas sa serbisyo, kasabot sa mga panginahanglanon sa kliyente, matinabangon ug nagpakitag maayong relasyon sa trabaho)</i>					
<b>7. ASSURANCE (PAGTITIWALA)</b> <i>Assurance that there is honesty, justice, fairness, and trust in each service while dealing with the clients and businesses (Pagtiyak sa serbisyong may katapatan, hustisya, patas at tiwala sa habang nakikipag- ugnayan sa kliyente) (Gisiguro ang serbisyo nga adunay pagkamatind-anon, hustisya, kaangayan ug pagsalig samtang nakig-atubang sa kliyente)</i>					
<b>8. OUTCOME</b> <i>Assurance that there is honesty, justice, fairness, and trust in each service while dealing with the clients and businesses (Pagtiyak sa serbisyong may katapatan, hustisya, patas at tiwala sa habang nakikipig- ugnayan sa kliyente) (Gisiguro ang serbisyo nga adunay pagkamatind-anon, hustisya, kaangayan ug pagsalig samtang nakig-atubang sa kliyente)</i>					

**III. Suggestions/Compliments/Comments (Suhestiyon/Papuri/Komento)( Mga Sugyot / Pagdayeg / Komento)**

---



---



---

**Thank you for your valuable input to help us continuously improve our services!**

*Maraming salamat sa iyong tulong para sa ikauunlad ng aming serbisyo!  
(Salamat sa inyong pagtabang para sa kalambuan sa among pagserbisyo)*

**Privacy Notice:**

The personal information included in this document should only be used for the purposes of administering the survey. Any personal information included herein may not be used for other purposes aside from those stated above.

**Privacy Notice:**

Ang personal na impormasyon sa dokumentong ito ay maaari lamang gamitin para sa layunin ng survey na ito. Hindi ito maaaring gamitin sa iba pang layunin maliban sa nabanggit.