



Client Satisfaction Measurement (CSM)Survey Form

HELP US SERVE YOU BETTER!

(Tulungan mo kaming pagsilbihan ka ng mas mahusay)

BPSU-ARTAF-001; (Revision 1; July 2023)

This Client Satisfaction Measurement (CSM) survey tracks customer experience of government offices. Your feedback on your recently concluded transactions will help this office provide 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) survey ay naglalayong subaybayan ang karanasan ng customer sa mga tanggapan ng gobyerno. Ang iyong feedback sa iyong kamakailang natapos na mga transaksyon ay makakatulong sa opisina ng ito na makapagbigay ng mas mahusay na serbisyo. Ang personal na impormasyong ibinahagi ay pananatiling kumpidensyal at palagi kang may opsyon na hindi sagutin ang form na ito.)

INSTRUCTIONS: Please put check (√) mark your answer (Lagyan ng tsek ang iyong sagot.)

I. I will (Ako ay):

- ☐ A. rate a service (mag-rate ng serbisyo)
- ☐ B. raise a suggestion/recommendation (magbigay ng mungkahi o rekomendasyon)
- ☐ C. raise a concern/complaint (magbigay ng concern o reklamo)
- ☐ D. raise a commendation (magbigay ng papuri/ komendasyon)

II. Please write the specific service you availed, campus and office you intend to give feedback (Mangyaring isulat kung anong partikular na serbisyong na-avail, campus at tanggapan ang nais mo bigyan ng feedback).

Campus: _____ Office: _____

Services Availed: _____

A. RATE A SERVICE (Mag-rate ng serbisyo)

INSTRUCTIONS: Please put check (√) mark your answer to the Citizen's Charter (CC) questions (Lagyan ng tsek ang iyong sagot sa mga tanong sa Citizen's Charter (CC).

The Citizen's Charter is an official document that reflects the services of a government agency/offices including its requirements, fees, and processing times among others. (Ang Citizen's Charter ay isang opisyal na dokumento na sumasalin sa mga serbisyo ng isang ahensya/opisina ng pamahalaan kasama ang mga kinakailangan, bayad, at oras ng pagproseso nito at sa iba pa).

CC1. Which of the following best describes your awareness of a Citizen Charter? (Alin sa mga sumusunod ang pinakamahasay na naglalarawan sa iyong kamayalan sa Citizen's Charter?)

- ☐ 1. I know what a Citizen Charter is and I saw this Office's Citizen Charter (Alam ko kung ano ang Citizen Charter at nakita ko ang Citizen Charter ng opisina na ito)
- ☐ 2. I know what a Citizen Charter is but did not see this Office's Citizen Charter (Alam ko ang Citizen Charter pero hindi ko nakita ang Citizen charter ng opisina na ito)
- ☐ 3. I learned of the Citizen Charter only when I saw this Office's Citizen Charter (Nalaman ko lang ang Citizen Charter nang makita ko ang Citizen Charter sa opisina na ito)
- ☐ 4. I do not know what a Citizen Charter is and I did not see one in this office (Hindi ko alam kung ano ang Citizen Charter at wala akong nakita sa opisina ng ito) (Answer "N/A" on CC2 and CC3) (Sagutin ng "N/A" sa CC2 at CC3)

CC2. If aware of Citizen Charter (answered 1-3 in CC1), would you say that the Citizen Charter of this office was...? (Kung alam mo ang Citizen Charter (sinagot ang 1-3 sa CC1), sasabihin mo ba na ang Citizen Charter ng opisina ng ito ay...?)

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

CC3. If aware of Citizen Charter (answered codes in 1-3 in CC1), how much did the Citizen Charter help you in your transactions? (Kung alam mo ang Citizen Charter (sinagot ang mga code sa 1-3 sa CC1), gaano kalaki ang naitutulong ng Citizen Charter na ito sa iyong mga transaksyon?)

- ☐ 1. Helped very much (Sobrang nakatulong)
- ☐ 2. Somewhat helped (Medyo nakatulong)
- ☐ 3. Did not help (Hindi nakatulong)
- ☐ 4. Not Applicable (Hindi naaangkop)

INSTRUCTIONS: 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).

SERVICE QUALITY DIMENSIONS	Strongly Agree (Lubos na sumasang-ayon)	Agree (Sumasang-ayon)	Neither Agree or Disagree (Hindi sang-ayon o Hindi sumasang-ayon)	Disagree (Hindi sang-ayon)	Strongly Disagree (Lubos na hindi sumasang-ayon)	Not Applicable (Hindi naaangkop)
SQD0. Overall Satisfaction (Pangkalahatang Kasiyahan) I am satisfied with the service that I availed. (Nasiyahan ako sa serbisyo na natanggap ko)						
SQD1. Responsiveness (Kakayahang Tumugon). I spent a reasonable amount of time for my transaction. (Naglaan ako ng makatwirang dami ng oras para sa aking transaksyon)						
SQD2. Reliability (Pagiging Maaasahan) 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)						
SQD3. Access and Facilities (Access at Pasilidad) The steps, including payment I needed to do for my transaction, were easy and simple. (Ang mga hakbang, kabilang ang pagbabayad na kailangan kong gawin para sa aking transaksyon, ay madali at simple)						
SQD4. Communication (Komunikasyon) I easily found information about my transaction from the office or its website (Madali akong nakahanap ng impormasyon tungkol sa aking transaksyon mula sa opisina o sa website)						
SQD5. Cost (Gastos) I paid a reasonable amount of fees for my transaction. (Nagbayad ako nang makatwirang halaga ng mga bayarin para sa aking transaksyon)						
SQD6. Integrity (Integridad) I feel the office was fair to everyone, or "walang palakasan", during my transaction. (Pakiramdam ko ay patas ang opisina sa lahat, o "walang palakasan", sa aking transaksyon)						
SQD7. Assurance (Katiyakan) I was treated courteously by the staff, and if asked for help, the staff was helpful (Magalang akong trinato ng mga empleyado, at kung hiningi ang tulong, matulungin ang mga empleyado)						
SQD8. Outcome (Kinalabasan) I got what I needed from the government office, or (if denied) denial of request was sufficiently explained to me. (Nakuha ko ang kailangan ko mula sa opisina ng gobyerno, o (kung tinanggihan) ang pagtanggap sa kahilingan ay sapat na ipinaliwanag sa akin)						

Suggestion/s on how we can further improve our services (optional). (Mungkahi kung paano namin mapapabuti pa ang aming mga serbisyo (opsyonal)



BATAAN PENINSULA STATE UNIVERSITY

ABUCAY, BAGAC EXTENSION, BALANGA, DINALUPIHAN, MAIN, ORANI CAMPUS

B. RAISE A SUGGESTION/ RECOMMENDATION (Magbigay ng Mungkahi/ Rekomendasyon):

How was the service? Write here your suggestion/ recommendation. (Kumusta ang serbisyo? Isulat dito ang iyong mga mungkahi o rekomendasyon)

B.1. Specific type of service to be addressed (Tukuyin ang uri ng serbisyo na tutugunan)

e.g. Request of diploma and TOR or write N/A if not applicable

B.2. Your Suggestions/ Recommendations (Ang iyong suhesyon o rekomendasyon):

C. RAISE A CONCERN/ COMPLAINT (Magbigay ng Concern/ Reklamo):

How was the service? Write here your concerns or complaints. (Kumusta ang serbisyo? Isulat dito ang iyong concern o reklamo).

C.1. Name of Personnel being complaint (Pangalan ng empleyadong nais ireklamo):

C.2. Specific type of service you want to raise concern or complaint (Tukuyin ang uri ng serbisyo na gusto mong ireklamo)

e.g. Request of diploma and TOR or write N/A if not applicable:

C.3. Description of Complaint (Paglalarawan ng Reklamo):

As much as possible, please provide details such as date of transaction, form of the services availed, flow of process, etc. regarding the context on your experience. (Hanggat maaari, mangyaring magbigay ng mga detalye gaya ng petsa ng transaksyon, serbisyo natanggap, daloy ng proseso, atbp patungkol sa inyong naranasan).

C.4. Suggested Action/ Remedy (Iminungkahing Aksyon/ Remedyo)

What do you think the office should do? (Ano sa palagay mo ang dapat gawin ng maing tanggapan?)

D. RAISE A COMPLIMENT/ COMMENDATION (Magbigay ng Papuri/ Komendasyon):

How was the service? Write here your compliments/ commendation. (Kumusta ang serbisyo? Isulat dito ang iyong papuri).

D.1. Name of Personnel being commend (Pangalan ng empleyadong nais papurihan):

D.2. Specific type of service you want to compliment/ commend (Tukuyin ang uri ng serbisyo na gusto mong purihin)

e.g. Request of diploma and TOR or write N/A if not applicable:

D.3. Provide brief description on the reason for compliments/ commendation (Magbigay ng paguod na paglalarawan sa dahilan ng pagbibigay puri).

PRIVACY POLICY

In compliance to the Republic Act 10173 or the Data Privacy Act of 2012, the Bataan Peninsula State University is committed to safeguard and protect all personal data shared with us. Any information gathered using this tool will be treated with utmost confidentiality and shall be solely used to improve our services being offered to the public. Thank you very much! (Bilang pagsunod sa Republic Act 10173 o ang Data Privacy Act of 2012, ang Bataan Peninsula State University ay nangangako na pangalagaan at protektahan ang lahat ng personal na data na ibinahagi sa amin. Ang anumang impormasyong makakalap gamit ang tool na ito ay ituturing nang may lubos na pagiging kompidensyal at gagamitin lamang upang mapabuti ang aming mga serbisyon iniaalok sa publiko. Maraming salamat!)

FOR CONCERN AND COMPLAINT RAISED ONLY (ITO AY PARA LAMANG SA CONCERN AT REKLAMONG IBINAHAGI):

In order for us to give feedback and update on the action taken relative to your concern and complaint raised, kindly provide us the necessary information such as your name, e-mail address and contact number.

(Upang makapagbigay kami ng feedback at update sa aksyong ginawa kaugnay ng iyong concern at reklamo na inihain, mangyaring ibigay sa amin ang kinakailangang impormasyon tulad ng iyong pangalan, e-mail address at contact number.)

CLIENTS INFORMATION (IMPORMASYON NG KLIYENTE).

Please respond to the following questions by placing a check (✓) mark in the answer box that corresponds to your response and/or fill in the blank where indicated.

(Mangyaring sagutin ang mga sumusunod na tanong sa pamamagitan ng paglalagay ng tsek (✓) sa kahon ng sagot na tumutugma sa iyong tugon at/o punan ang patlang kung saan nakasaad).

Name of Client (optional) (Pangalan ng Kliyente): Age (Edad):

Sex at Birth (Kasarian noong ipinanganak): Male (Lalaki) Female (Babae)

Municipality/ City of Origin (Munisipyo/ Lungsod kung saan ka nagmula): Contact Number (optional):

Email Address (optional): Date of Transaction (Petsa ng transaksyon):

Client Category (Uri ng Kliyente)

Student Alumna/ Alumnus Visitor/ Guest BPSU Employee Parent/ Guardian

If BPSU Employee, please select Campus/ Office where you belong (Kung empleyado ng BPSU, pillin ang campus/office na kinabibilangan):

Abucay Campus Balanga Campus Main Campus Central Office Bagac Extension Campus Dinalupihan Campus Orani Campus Not Applicable (N/A)

THANK YOU VERY MUCH MARAMING SALAMAT PO