



**CITIZEN/CLIENT SATISFACTION SURVEY (CCSS)**

*Sarbey sa Kasiyahang Naipagkaloob sa mga Kliyente*

**Client Classification (Pag-uuri sa Kliyente):**

- Student (*Estudyante*)     Others (*Iba pa*): \_\_\_\_\_  
 Employee (*Empleyado*) \_\_\_\_\_

Age (*Edad*): \_\_\_\_\_

Gender (*Kasarian*): \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
 (*Petsa*) (*buwan / araw / taon*)

**Service to be evaluated:**  
 (*Serbisyong susuriin*)

**Name of Personnel to be evaluated**  
 (*Pangalan ng Empleyadong susuriin*):

**Office visited:**  
 (*Binisitang opisina*):

**Kindly rate our service provision by putting a check (✓) inside the box**

(*Mangyaring lagyan ng tsek (✓) ang kahong naayon sa marka ng serbisyong inyong natanggap.*)

Service Indicators ( <i>Panukatan sa Serbisyo</i> )	Rating (Marka)				
	Very Satisfied (Lubusang Nasyahan)	Satisfied (Nasyahan)	Neutral (Walang Kinikilingan)	Dissatisfied (Hindi Nasyahan)	Very Dissatisfied (Lubusang Di Nasyahan)
	5	4	3	2	1
1. Promptness and willingness of personnel in addressing the citizen's/client's needs. ( <i>Mabilis at kusang loob na pagtugon ng mga empleyadong naglingkod sa mga pangangailangan ng kliyente.</i> )					
2. Quality and correctness of service provided. ( <i>May mataas na kalidad at tama ang serbisyong ipinagkaloob.</i> )					
3. Convenience of the space provided for clients such as the availability and accessibility of public assistance desk, suggestion box, and other service facilities like comfort rooms, ramps, and priority lane for PWD's. ( <i>May sapat na espasyo para sa mga kliyente; may nakalaang mesa para sa mga taong nangangailangan ng tulong; may nakalaang pampublikong pasilidad gaya ng palikuran, rampa para sa linya ng mga may kapansanan(PWD's), at kahon para sa mga mungkahi ukol sa ipinagkaloob na serbisyo</i> )					
4. Ability to clearly answer the queries of clients. ( <i>May kakayahang magbigay ng malinaw na tugon sa bawat tanong ng mga kliyente.</i> )					
5. The amount paid for the service is within the acceptable range of cost. ( <i>Nababatay at katanggap-tanggap ang binayad na halaga ayon sa serbisyong ipinagkaloob</i> )					
6. Truthfulness, harmony, and fairness in the delivery of service/s. ( <i>Makatotohanan, at may patas na pagkakasundo sa serbisyong naipagkaloob.</i> )					
7. Knowledge and competence of the frontline staff to perform and understand the citizen's/client's needs. ( <i>Sapat na kaalaman at kakayanan ng mga empleyadong naglingkod upang magampanan at maunawaan ang pangangailangan ng mga kliyente.</i> )					
8. Overall rating of the services provided based on the government mandate. ( <i>Kabuuang pagtataya sa serbisyong ipinagkaloob batay sa mandato ng pamahalaan.</i> )					
<b>Average</b> ( <i>To be completed by the Office in Charge</i> )					

Note: Write N/A if not applicable  
(*Pakisulat ang N/A kung hindi na ito sakop*)

Comments or Suggestions  
 (*Kumento o Mungkahi*):