



**CITY GOVERNMENT OF BATANGAS  
BUSINESS PERMITS AND LICENSING OFFICE**



**UPANG LUBOS KAYONG MAPAGLINGKURAN!**

Itong Client Satisfaction Measurement (CSM) ay pagsubaybay sa karanasan ng mga kliyente sa bawat tanggapan ng gobyerno. Ang inyong puna o saloobin sa iyong kamakailang natapos na transaksyon ay makakatulong sa opisina ng ito na makapagbigay ng mas mahusay na serbisyo. Ang personal na impormasyon ibinahagi ay pananatiliing kumpidensyal at palagi kang may karapatan na hindi sagutan ang form na ito.

**Uri ng Kliyente:**  Mamamayan  Negosyo  Gobyerno (Empleyado o Ibang Opisina)

**Petsa:** \_\_\_\_\_ **Kasarian:**  Lalaki  Babae **Edad:** \_\_\_\_\_

**Rehiyon ng Tirahan:** \_\_\_\_\_ **Serbisyong Hinihingi:** \_\_\_\_\_

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

CC1 Alin sa mga sumusunod ang pinakamahasay na naglalarawan sa iyong kamalayan sa isang CC?

- 1. Alam ko kung ano ang CC at nakita ko ang CC ng opisina ng ito.
- 2. Alam ko kung ano ang CC pero HINDI ko nakita ang CC ng opisina ng ito.
- 3. Natutunan ko lang ang CC noong nakita ko ang CC ng opisina ng ito.
- 4. Hindi ko alam kung ano ang CC at wala akong nakita sa opisina ng ito. (Sagutin ng 'Hindi Naangkop' ang CC2 at CC3)

CC2 Kung alam mo ang CC (nasagot ang 1-3 sa CC1), sasabihin mo ba na ang CC ng opisina ng ito ay...?

- 1. Madaling makita
- 2. Medyo madaling makita
- 3. Mahirap makita
- 4. Hindi nakikita
- 5. Hindi naangkop

CC3 Kung alam mo ang CC (sinagot ang mga code 1-3 sa CC1), gaano kalaki ang naitulong ng CC sa iyong transaksyon?

- 1. Sobrang nakatulong
- 2. Medyo nakatulong
- 3. Hindi nakatulong
- 4. Hindi naangkop

**DIREKSYON: Para sa SQD 0-8, Lagyan ng tsek (✓) sa hanay na pinakaangkop sa iyong kasagutan.**

	Lubos na Sumasangayon	Sumasangayon	Walang Opinyon	Hindi Sumasangayon	Lubos na di Sumasangayon	N/A Hindi Naangkop
<b>SQD0.</b> Ako ay nasisiyahan sa serbisyo na aking natanggap.						
<b>SQD1.</b> Ginugol ko ang isang makatwirang bilang ng oras para sa aking tansaksyon.						
<b>SQD2.</b> Sinunod ng opisina ang mga kinailangan sa transaksyon at hakbang batay sa impormasyong ibinigay.						
<b>SQD3.</b> Ang mga hakbang [kabilang ang pagbabayad] na kailangan ko ang gagawin para sa aking transaksyon ay madali at simple.						
<b>SQD4.</b> Madali akong nakahanap ng impormasyon tungkol sa aking transaksyon mula sa opisina o sa website nito.						
<b>SQD5.</b> Nagbayad ako ng makatwirang halaga ng mga bayarin para sa aking transaksyon.						
<b>SQD6.</b> Pakiramdam ko ay patas ang opisina o walang palakasan habang isinasagawa ang aking transaksyon.						
<b>SQD7.</b> Magalang akong tinatrato ng mga tauhan, at (kung humingi ng tulong) ang mga tauhan ay matulungin.						
<b>SQD8.</b> Nakuha ko ang kailangan ko mula sa tanggapan ng gobyerno, o (kung tinanggihan) ang pagtanggap sa kahilhan ay sapat na naipaliwanag sa akin.						

Mga mungkahi kung paano naming mapapabuti pa ang aming mga serbisyo (opsyonal):

\_\_\_\_\_

Email address (opsyonal): \_\_\_\_\_

**MARAMING SALAMAT PO!**