

Feedback and Complaints Mechanism

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISMS	
How to send feedback	Answer the client feedback form and drop it at the designated drop box in front of the City Public Relations & Information Office Contact Agency:
How feedback is processed	Every Friday, the Public Relations Officer opens the drop box and compiles and records all feedback submitted. Feedback requiring answers are forwarded to the relevant offices and they are required to answer within three (3) days of the receipt of the feedback. The answer of the office is then relayed to the citizen. For inquiries and follow-up, clients may contact the following telephone number: 09368109628
How to file a complaint	Answer the client Complaint Form and drop it at the designated drop box in front of the Public Assistance & Complaint Desk. Complaint can also be filed via telephone. Make sure to provide the following information: -Name -Incident -Evidence For inquiries and follow-up, clients may contact the following telephone number: 09368109628
How complaints are processed	The Complaints Officer opens the complaints drop box on a daily basis and evaluates each complaint. Upon evaluation, the Complaints Officer shall start the investigation and forward the complaint to the relevant office for their explanation. The Complaints Officer will create a report after the investigation and shall submit it to the Head of Agency for appropriate action. The Complaints Officer will give the feedback to the client. For inquiries and follow-up, clients may contact the following telephone number:
Contact Information of Contact Center ng Bayan	boombongabon22@gmail.com bongabonhrmoofficial@gmail.com 09611905962 / 09999925491



CUSTOMER FEEDBACK FORM

Republic of the Philippines
Province of Nueva Ecija
Bongabon Local Government Unit

HELP US SERVE YOU BETTER

Sinusubaybayan ng Client Satisfaction Measurement (CSM) na ito ang karanasan ng customer ng mga tanggapan ng gobyerno. Ang iyong feedback sa iyong kamakailang natapos na transaksyonay makakatulong sa opisinaang 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.

Pangalan: _____ Kasarian: ☐ Lalaki ☐ Babae ☐ LGBTQIA+ Edad: _____
Barangay: _____ Bayan: _____ Rehiyon ng paninirahan: _____
Uri ng Kliyente: ☐ Mamamayan ☐ Negosyante ☐ Pamahalaan (Empleyado o ibang ahensya)
Transaksyon Office na pinuntahan: _____
Nagamit na Serbisyo: _____ Petsa: _____

INSTRUCTIONS: Lagyan ng tsek (✓) ang iyong sagot sa mga tanong sa Citizen's Charter (CC). Ang Citizen's Charter ay isang opisyal na dokumento na sumasalamain sa mga serbisyo ng isang ahensya/opisina ng gobyerno 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 opisinaang ito.
☐ 2. Alam ko kung ano ang CC ngunit HINDI ko nakita ang CC ng opisinaang ito.
☐ 3. Nalaman ko lang ang CC nang makita ko ang CC ng opisinaang ito.
☐ 4. Hindi ko alam kung ano ang CC at wala akong nakita sa opisinaang ito,
(Sagot ng N/A sa CC2 at CC3)

CC2 Kung alam mo ang CC (sagot 1-3 sa CC1), masasabi mo ba na ang CC ng opisinaang ito ay...?

- ☐ 1. Madaling gamitin ☐ 4. Hindi nakikita
☐ 2. Medyo madaling makita ☐ 5. N/A
☐ 3. Mahirap makita

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

- ☐ 1. Nakatulong nang husto ☐ 3. Hindi nakatulong
☐ 2. Medyo nakatulong ☐ 4. N/A

INSTRUCTIONS: Para sa SQD 0-8, mangyaring lagyan ng tsek (✓) ang column na pinakaangkop sa iyong sagot:

	 Lubos na Hindi Sumasang- ayon	 Hindi Sumasang- ayon	 Sumasang- ayon o Hindi Sumasang ayon	 Sumang -ayon	 Lubos na Sumang- ayon
SQD0. Satisfied ako sa service na na-avail ko					
SQD1. Gumamit ako ng makatwirang dami ng oras para sa aking transaksyon					
SQD2. Sinunod ng opisina ang mga kinakailangan at hakbang ng transaksyon batay sa ibinigay na impormasyon.					
SQD3. Ang mga hakbang (kabilang ang pagbabayad) na kailangan kong gawin para sa aking transaksyon ay madali at simple					
SQD4. Madali akong nakahanap ng impormasyon tungkol sa aking transaksyon mula sa opisina o sa website nito					
SQD5. Nagbayad ako ng makatwirang halaga ng mga bayarin para sa aking transaksyon					
SQD7. Magalang akong tinatrato ng staff, at (kung hiningi ng tulong) ang staff ay matulungin					
SQD6. Pakiramdam ko ay patas ang opisina sa lahat, o "walang palakasan",					
SQD8. Nakuha ko ang kailangan ko mula sa tanggapan ng gobyerno, o (kung tinanggihan) ang pagtanggap sa kahilingan ay sapat na ipinaliwanag sa akin.					



Salamat!!!

COMPLAINT FORM

Date: _____ Time: _____

Name of Complainant: _____

Contact Number: _____

E-Mail Address: _____

Residence Address: _____

Office Address: _____

Name of Person Being Complained: _____

Position/Office: _____

Statement of Complaint: _____

You may use the back page for additional information.

**Signature over Printed
Name**