



Republic of the Philippines  
Department of Environment and Natural Resources  
Visayas Avenue, Diliman, 1106 Quezon City  
☎ (632) 929-6626 to 29; 929-6252; 929-6633 to 35; 929-7041 to 43  
E-mail: web@denr.gov.ph; Website: www.denr.gov.ph

**MEMORANDUM**

**AUG 23 2022**

**FOR : The Regional Executive Directors**  
DENR Regional Offices I-XIII, CAR, NCR,  
CALABARZON, and MIMAROPA

**ATTN : Client Satisfaction Survey (CSS) Focal Persons**  
(ROs, PENROs, and CENROs)

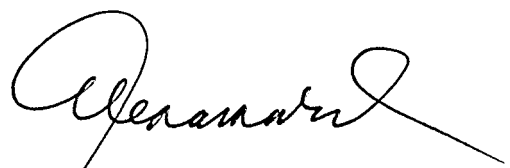
**FROM : The Director**  
Knowledge and Information Systems Service

**SUBJECT : ADOPTION OF CEBUANO TRANSLATION OF THE CLIENT**  
**SATISFACTION SURVEY (CSS) FORM**

This refers to the Memorandum on the Adoption of the Standardized DENR/ Citizen/ Client Satisfaction Survey (CSS) form dated April 01, 2022. In addition to the adoption and use of the translated CSS forms (Filipino, Ilocano, Pangasinense, Kapampangan, Waray, Bicolano, Chavacano, and Tausug versions), a Cebuano translation (see Annex A) is highly encouraged for adoption and use of our field offices (CENROs, PENROs, and Regional offices) in the conduct of CSS where the 'Cebuano Visayan' language is widely spoken. This version was adopted through the recommended translation provided by DENR Region VII.

The adoption of the localized version of the survey ensures a greater quality of response and encourages target respondents to participate in the CSS.

For information and adoption.

  
**MARIA ELENA A. MORALLOS MANILA**

MEMO NO. 2022 - 584



# DENR Client Satisfaction Survey (Cebuano)

(Isip kabahin sa pagtimbang-timbang sa among mga serbisyo, gusto namong pangayuon arig imong kompleto ug matinud-anon nga tubag sa among Client Satisfaction Survey)

(As part of our evaluation of our services, we would like you to completely and honestly answer our Client Satisfaction Survey)

Palihug isulat ang ngalan sa serbisyo nga gradohan  
(Please specify the name of the service being evaluated/assessed.)

**i** Palihug ipakita kon unsa ka hugot ang imong pag-uyon o dili pag-uyon sa tanan nga mga musunod nga mga pahayag pinaagi sa pag-guhit sa lingin gikan sa 'hugot nga pagsupak' ngadto sa 'hugot nga pag-uyon'.  
(Please indicate how strongly you agree or disagree with all the following statements by shading the corresponding circle from 'strongly disagree' to 'strongly agree'.)

HUGOT NGA PAGSUPAK (STRONGLY DISAGREE)	SUPAK (DISAGREE)	DILI SEGURADO (NEITHER AGREE NOR DISAGREE)	UYON (AGREE)	HUGOT NGA PAG-UYON (STRONGLY AGREE)

## Responsiveness

Ang among mga kawani nagpakita sa kaandam sa paghatag og serbisyo/ produkto.  
(Our staff showed willingness to provide service/ product.)

Gidawat ug giproseso dayon sa among mga kawani ang imong gipangayo nga serbisyo/ produkto.  
(Our staff promptly received and processed your requested service/ product.)

## Reliability (Quality)

Nadawat ang makanunayong pag-alagad.  
(Service received is consistent.)

Ang serbisyo nga nadawat tukma sa oras ug panahon.  
(Service received is timely.)

Maayo nga kalidad ang serbisyo/ produkto nga nadawat.  
(Service/ product received is of good quality.)

## Access and Facilities

Daghang pasilidad ang anaa sa DENR aron masiguro nga komportable ang mga transaksyon.  
(Ample amenities are available in the DENR to ensure comfortable transactions.)

Adunay klaro ug masabtan nga mga karatula ang gibutang sa DENR aron mahatagan ug tabang o giya.  
(Clear signages/ signs are posted in DENR to provide assistance or guidance.)

## Communication

Ang among mga kawani naghatag og klaro nga tubag sa bisan unsa sa imong mga pangutana bahin sa mga serbisyo/ produkto sa DENR.  
(Our staff provided clear responses to any of your inquiries regarding DENR services/ products.)

Ang among mga kawani mo-istorya o mupasabot sa masinabtanon ug maayu nga paagi.  
(Our staff communicated in an understandable manner.)

Ang among opisina andam mudawat og sa bisan unsang feedback (komento, sugyot o reklamo).  
(Our office is open to receive feedback (comments, suggestions or complaints).)

HUGOT NGA  
PAGSUPAK  
(STRONGLY  
DISAGREE)

SUPAK  
(DISAGREE)

DILI SEGURADO  
(NEITHER  
AGREE NOR  
DISAGREE)

UYON  
(AGREE)

HUGOT NGA  
PAG-UYON  
(STRONGLY  
AGREE)



Cost

Tubag lang sa ikadapat

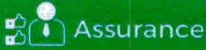
Makatarunganon ang pagasto/ pagbayad sa pagkuha sa serbisyo o produkto.  
(Cost/ charges incurred on availing service or product are reasonable.)



Integrity

Ang among kawani nagpakita og pagka mitinud-anon sa pag-atubang sa kliyente.  
(Our staff showed honesty in dealing with clients.)

(Ang among kawani nagpakita og patas og makiangayon nga pagtratar sa mga kliyente.  
(Our staff showed fairness in dealing with clients.)



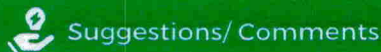
Assurance

(Ang among kawani adunay katakus sa paghatag og serbisyo/ produkto.  
(Our staff is competent in rendering service/ product.)



Outcome

Natuman ra ang serbisyo/produkto nga imong gipaabot ug gikinahanglan.  
(Service/product received meets your expectations and needs.)



Suggestions/ Comments

Palihug sa paghatag ug bisan unsang mga sugyot o komento kabahin sa serbisyo nga nadawat.  
(Please provide any suggestions, comments or concerns regarding the service received.)



Client Profile

MM/DD/YY

Petsa sa aplikasyon (Date of Application)

Petsa sa pagtuman sa produkto o serbisyo

(Date of Release of Product/Services)

Pangalan (Name)

Kasarian (Sex) :  Lalake  Babae

Klase sa kliyente (Type of Client):

Lungsuranon/ Indibidwal/ Representante  
(Pribado nga lungsuranon isip nag transaksyon sa publiko)

Negosyo/ Kompanya  
(Representante sa negosyo/kompanya)

Kapunungan/ PO  
(Representante sa kapunungan)

Gobyerno  
(Representante sa ubang ahensya sa gobyerno lakip na ang mga GOCC)

Alang sa awtorisadong kawani sa DENR:

Control Number

Gitugotan nako ang DENR sa pagkolekta, pagproseso, pagpadala ug pagtipig sa datos nga gihatag dinhi ubos sa mga lagda ug regulasyon nga gitakda sa Republic Act No. 10173, o nailhan nga Data Privacy Act of 2012.

(I hereby consent DENR to collect, process, transmit and store the data provided herein subject to the rules and regulations set by Republic Act No. 10173, otherwise known as the Data Privacy Act of 2012.)

Pangalan ug Pirma (Name and Signature)