



Document Code	CC_CSF
Issue/Version	DTI.V1
Date	2013

Consumer Complaints Client Satisfaction Survey

Please complete the following survey regarding your recent consumer complaint. The survey is designed to obtain feedback on the complaints resolution process and identify opportunities for the effectiveness of our mediation/arbitration system and redress mechanism.

(Mangyari po lamang na saguting ang survey tungkol sa inyong reklamo kamakailan. Ang survey ay dinisenyo upang makakuha ng feedback sa proseso ng resolusyon sa mga reklamo ng konsyumer at ng ito ay lalo pang mapabuti. Ang resulta ng survey na ito ay gagamitin upang matukoy ang mga kinakailangan aksyon upang lalo pang maging epektibo ang sistema ng pamamagitan/arbitrasyon)

Name (Pangalan)						
Date (Petsa)						
Office (Opisina)						
Arbitrator/Mediator/Involved (Tagapamagitan/Tagahatol)						
Please answer the questions as accurately as possible and submit directly to the Office indicated below. <i>(Mangyari po lamang na sagutin ang mga katanungan at isumite sa opisina na nakasaad sa ibaba ng form)</i>						
Overall Rating:						
<input type="checkbox"/> Very satisfied (VS) (Labis na nasiyahan)		<input type="checkbox"/> Dissatisfied (D) (Hindi nasiyahan)				
<input type="checkbox"/> Satisfied (S) (Nasiyahan)		<input type="checkbox"/> Very dissatisfied (VS) (Labis na di nasiyahan)				
1. How did you know about the consumer complaint process <i>(Paano mo nalaman ang tungkol sa proseso ng reklamo ng konsyumer)</i>						
<input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> Newspaper <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> DTI website <input type="checkbox"/> DTI office <input type="checkbox"/> Others, please specify _____						
2. Were you informed by DTI personnel about the following procedures <i>(Ipinabatid ba sa iyo ng tauhan ng DTI ang mga sumusunod na pamamaraan)</i>			Yes	No		
a. Filing a complaint <i>(Pag-file ng reklamo)</i>						
b. DTI review (jurisdiction) <i>(Pagsusuri ng DTI)</i>						
c. Mediation proceedings <i>(Pamamagitan ng paglilitis)</i>						
d. Arbitration proceedings <i>(Arbitrasyon)</i>						
e. Resolution <i>(Resolusyon)</i>						
f. Execution <i>(Pagpapatupad)</i>						
3. In relation to your complaint, were the proper procedures observed by DTI office? <i>(Kaugnay sa iyong reklamo, nasunod ba ng DTI office ang tamang proseso?)</i>						
How would you rate your satisfaction with the following aspects of the mediation/arbitration proceeding? Are you satisfied/not satisfied. Please shade the box of your answer. <i>(Paano mo ire-rate ang iyong kasiyahan sa mga sumusunod na aspeto ng pamamagitan/arbitrasyon? Ikaw ba ay nasiyahan, di nasiyahan. Mangyari po na lagyan ng shade ang kahon ng napiling sagot)</i>						
			VS	S	D	VD
4. The overall manner with which the mediation/arbitration proceeding was conducted <i>(Ang pangkalahatang paraan kung paano ang pamamagitan/arbitrasyon ay isinagawa)</i>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. The fairness with which the process of mediation/arbitration was conducted? <i>(Ang patas na pagsasagawa ng proseso ng pamamagitan/arbitrasyon)</i>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. The timeliness with which the process of mediation arbitration was conducted <i>(Ang maagap na pagsasagawa ng proseso ng pamamagitan/arbitrasyon)</i>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. The knowledge/competence of the mediator/arbitrator <i>(Ang kaalaman/kakayahan ng tagapamagitan/tagahatol)</i>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PLEASE PROVIDE SPECIFIC COMMENTS (positive or negative) ON YOUR EXPERIENCE relative to the consumer redress mechanism. Your response will be treated with utmost confidentiality. <i>(Mangyari pong magbigay ng tiyak na komento base sa inyong karanasan na may kaugnayan sa mekanismo ng consumer redress)</i>						