

Instruction Manual for Enumerators

Service Evaluation (ServE) Tool

December 10, 2021

Background: A multi-agency task team composed of RCSC, OPMC, GNHC and UNDP is experimenting on the Service Evaluation [ServE] Tool in efforts to provide service users with an avenue to rate services and provide structured feedback on the quality of service delivery.

Objective: This instruction manual is a guideline for filling up the ServE Tool questionnaire. It aims to provide background information to the objectives and intentions of the parameters and indicators determined for the ServE Tool. It has been developed to support the training of enumerators and to ensure consistency in the directives and queries posed during the interview.

Enumerators and supervisors should refrain from offering their own interpretations to the parameters and indicators.

The questionnaire contains **five parameters and 10 indicators**

SN	Parameter	Indicators
1	Accessibility	1. Information 2. Direction
2	Timeliness	1. Waiting Time 2. Turn around time
3	Attitude	1. Courtesy 2. Effective communication
4	Integrity	1. Impartiality 2. Morality
5	Feedback	1. Adequate Channel 2. Confidence

Note: Although every attempt has been made to cover all the issues which may generally be encountered in filling up the questionnaire, there may be rare occurrences when there is some ambiguity. One is requested to reach out to supervisors concerned for further clarifications.

Duration: The interview is expected to last on average 10-15 minutes but may take longer depending on the comprehension and literacy level of the service user. The questionnaire is

designed for Computer Assisted Telephone Interview (CATI), however it can also be used for Paper based Personal Interview (PAPI). For in-person interviews, ensure the interview is carried out privately in a space that will allow him or her to respond without any disturbances. If the interview is carried out over the phone, then do seek assurance on their availability.

Survey questions: Different types of questions and response categories are used in the questionnaire.

1. **Close-ended questions:** Respondents must choose among the options already provided to them. For instance, they can select one response to answer this question ‘Was it easy to identify/locate the service center?’

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Very Easy									Very Difficult

2. **Open-ended questions:** Respondents must provide answers as per the directives in the questionnaire. For example, an open-ended question is: ‘Would you like to provide any feedback to improve this service?’.

Role of enumerator:

1. Ask questions and record responses accurately
2. Respond effectively to queries posed by respondent
3. Set the pace of the interview and keep the respondent focused and interested
4. Be well versed with the flow and contents of the survey questionnaire

A thorough preparation as well as extensive practice will guarantee that this is achieved.

Role of supervisor:

1. Monitor the progress and quality of the interview conducted
2. Ensure that enumerators are on track with their roles and responsibilities
3. Handle the logistics for the data collection
4. Train enumerators and ensure standardized interviewing techniques are observed when asking questions, clarifying, probing and giving feedback
5. Monitor quality of data collected and entered
6. Organise debrief on a regular basis with enumerators

5 key points to note during the interview:

1. **Ethical consideration:** The enumerator must clearly communicate the objectives of the survey to the respondent, receive an acknowledgement/approval/acceptance for collecting his/her user experiences and ratings on the service that s/he has availed recently.
2. **Making a good impression:** The interviewer can use the following introduction:

Example: “Kuzuzangpola, my name is...and on behalf of **RCSC** I would like to interview you. The reason I am contacting you is because we are conducting a survey to collect information on service users' experiences while accessing services. It will take around **10-15** minutes...In this interview, we are really interested in learning about your experiences... Let me assure you that whatever information you provide us will not be disclosed to anyone”.

You should speak slowly and clearly to set the tone for the interview. You should adapt your introduction to the respondent, as different respondents require different amounts of information.

3. **Clarity in asking questions:**

- Do not skip questions even if the respondent has given the answer earlier. Verify information given by the respondent earlier, acknowledging the information she/he has already provided.
 - Assumptions should never be made about the respondents' answers.
 - Clarification is particularly needed when the respondent does not seem to understand the question and gives an inappropriate reply.
 - Provide adequate time in case the respondent hesitates to answer the question posed.
4. **Probing:** This is needed when the respondent seems to understand the question but gives a response that is not appropriate, misinterprets the question, or cannot make up his/her mind.

Probing techniques:

- Simply repeat the question - The respondent may come up with the right answer if she/he hears the question a second time.
 - Pause - This gives the respondent time to collect his/her thoughts and expand on his/her answer if she/he has more to say.
 - Repeat the respondent's reply - This is often an effective way of having the respondent reflect on the answer s/he has just given.
5. **Express gratitude:** It is important that the enumerator ends with a positive display of gratitude for his/her time. Do not forget to thank the respondent at the end of the interview.

Note: Respondents digress from the questions by giving lengthy responses or unnecessary information. In such instances you may say “I have many more questions to ask so we should really move on. If you would like to talk more about that, perhaps we can do it at the end of the interview.”

You should be prepared to answer or face questions from respondents, so please answer smartly and refrain from providing false/promising and unsure information. Do not mention unnecessary/unethical points or remarks which may trigger their opinions.

Note on calls:

- 1. In case the calls are not received the first time, enumerators are encouraged to call at least three times in intervals of 1 to 2 hours (same day). If the calls are either not received or engaged or switched off even after the third call, then exclude the service user from the sample list.*
- 2. At times enumerators may receive calls from service users before 9 AM and after 5 PM, it is advised that such calls should be politely ended stating they shall be reached during a proposed time.*

Questionnaire specifications

Steps before taking the actual survey

- Filter the Type of Service
- List of surveys to be conducted is generated/listed
- Click on Take Survey on the green button against the respondent
- Make your CATI call
- Update the respondent status (eg. if the person answered the call or the call was not responded)
- If respondent agrees to answer, then click on Save Status and proceed to Survey
- if the response is otherwise, then click save Satus and return to list
-
- Then start off with the general section of the survey

General Questions:

Service modality:

	<ul style="list-style-type: none"> 3. Dzongkhag Administration 4. Thromde Administration 5. Headquarter
From the service center(s) you visited, which service center would you like to rate?	<ul style="list-style-type: none"> 1. Community service center 2. Gewog administration 3. Dzongkhag administration 4. Thromde office 5. Dungkhag administration 6. Headquarter 7. Regional office 8. Base office

There are two questions to specify the service centers visited by the respondent based on the earlier option on service type. Ask the respondent which service center would s/he prefer to rate. Continue to remind the respondent about the survey being asked about one particular service center.

Please note that the experiences in the specified service center are to be referred throughout the survey.

Note: In case the service user has not experienced the processes involved then kindly end the conversation politely. For instance, there might be cases wherein, services will be provided by the service providers in groups. (E.g. Tshogpa coordinating for a group of service users to avail the ‘Issuance of New CID Card’ from the Dzongkhag Civil Registration & Census Office).

Parameter 1: Accessibility

Indicator 1: Information

Ask the respondents whether information related to the service (e.g. contact numbers of focal officials, hotlines, pamphlets, notice boards, internet, online platforms, audio visuals) could be

easily found. In other words, ask about the availability of the information materials and the awareness programs carried out by the service providers.

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
Information བརྗེས་པོ་ རྟོག་།	How easy was it for you to access any service related information from the service center you visited?	ལྟོ་སྒྲིག་གི་ རྟོག་ལུ་ ཞབས་ཏོག་ ལྟོ་སྒྲིག་གི་ ཞབས་ཏོག་ རྟོག་ལུ་ བཞུགས་པའི་ བཞུགས་པའི་ རྟོག་ལུ་ ཐོག་ཏུ་ ཚོགས་སྐྱོད་ སྐྱོད་ལུ་	ལྟོ་སྒྲིག་གི་སྐོར་ ཞབས་ཏོག་ ལྟོ་སྒྲིག་གི་སྐོར་ ཞབས་ཏོག་ ཚོགས་སྐྱོད་ སྐྱོད་ལུ་ ཞབས་ཏོག་ རྟོག་ལུ་ ཐོག་ཏུ་ ཚོགས་སྐྱོད་གིས་ ཕམ་ག་?	Very easy, Easy, Neither easy nor difficult, Difficult, Very difficult	གཞན་མེད་ སྐོར་ ཞབས་ཏོག་ རྟོག་། ཞབས་ ཏོག་རྟོག་། ལྟོ་སྒྲིག་ མེད་པ་ལས་ ན་ཞབས་ ཏོག་རྟོག་ མེད་། ལྟོ་ སྒྲིག་། གཞན་ མེད་སྐོར་ མེད་ལྟོ་ སྒྲིག་།

Indicator 2: Direction

This indicator aims to assess the ease of identification of service centers. Ask the respondent if she/he were able to easily locate the service center and whether there were adequate signboards for guidance.

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
Direction སྐྱོད་ལུ་།	Was it easy to locate/ identify the service center?	ཞབས་ཏོག་ ལྟོ་སྒྲིག་ འདི་ འཚོལ་ ཐོག་ཏུ་ ལྟོ་སྒྲིག་ རྟོག་ལུ་ སྐྱོད་ལུ་ ག་?	ནུ་ཞབས་ ཏོག་ལྟོ་ བཞུགས་ ནུ་ལུ་ ལྟོ་སྒྲིག་ བཞུགས་ ག་?	Very easy, Easy, Neither easy nor difficult, Difficult, Very difficult	གཞན་མེད་སྐོར་སྐོར་ ཞབས་ཏོག་རྟོག་། ཞབས་ཏོག་རྟོག་། ལྟོ་ སྒྲིག་མེད་པ་ལས་ན་ ཞབས་ཏོག་རྟོག་ མེད་། ལྟོ་སྒྲིག་། གཞན་མེད་སྐོར་ ལྟོ་སྒྲིག་།

Parameter 1: Timeliness

Indicator 1: Waiting time

Quantitative: Enter the duration in numeric form. Please enter in minutes, for instance if it is half an hour then enter 30, if it is one and half hours then enter 90. If the respondent has visited the service centre more than once, then record the average waiting time.

Qualitative: Enter the level of satisfaction with regard to the time spent waiting to be in contact with a service provider. Based on the response to the preceding question, ask if the time that it took for them to be in contact was satisfactory or too lengthy.

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
Waiting time བསྐྱོད་ཀྱི་ཡུན།	How long did you need to wait until you were in contact with the service provider at the service center you visited?	ཁྱེད་ཀྱི་ཞབས་ཁོག་གི་ལས་བྲལ་ལུགས་ལ་བསྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ་སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ་སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ།	རྒྱུ་གཉིས་ལ་ཞབས་ཁོག་གི་ལས་བྲལ་ལ་བསྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ་སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ།	Number of minutes, hours etc. for each of the center	ལྷན་ཁུངས་ལྔ་ཁྲུང་ལ། སྐུ་འཁོར་ལ། ཡང་ན་ ཚུ་ཚོ་དེ་གླུ་གུ་ གླུ་དེ་ལ།
	Were you satisfied with the time you had to wait to meet the service provider?	ཁྱེད་ཀྱི་ཞབས་ཁོག་གི་ལས་བྲལ་ལ་བསྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ་སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ་སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ་སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ།	སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ་སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ་སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ།	Very satisfied, Satisfied, Neither satisfied nor dissatisfied, Dissatisfied, Very dissatisfied	གནས་མེད་དུ་བསམ་པ་མེད་པའི་ཞབས་ཁོག་གི་ལས་བྲལ་ལ་བསྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ་སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ་སྐྱོད་ཀྱི་ཡུན་ཅི་ཇི་སྐད་ལྟར་ལོག་པའི་ཕྱི་རྒྱུ་ལ།

		རྒྱུ་སྒྲིག་པ་ཅི་?	རྒྱུ་སྒྲིག་པ་ཅི་?		མ་རྒྱུ་སྒྲིག་པ།
--	--	-------------------	-------------------	--	-----------------

Indicator 2: Turn Around time (TAT)

Quantitative: Enter the duration that is the number of days it took for the respondent to receive the service availed. For instance, TAT would count the number of days it took from the day the respondent applied for a service until the day the service was received. Enumerators may ask the day the first visit was made to the service centre and the day service was received. That is the time since the application (1st step towards availing the service) was submitted to the first service access point (Rural: gewog center, Urban: service centers).

Qualitative: The purpose of this question is to determine the respondents satisfaction with the time taken for the service to be delivered. Based on the responses from the preceding question, ask the respondent whether they consider the specified number of days satisfactory or too lengthy.

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
	How long did it take for you to apply and successfully receive the service?	འབྲི་དུ་ཡུ་ ཞབས་ཉོག་གི་ ཞུ་བ་བཅུ་གས་ ནི་དང་ཐོབ་ ནི་ཡུ་དུ་ས་ ཡུ་ན་ག་དེ་མ་ ཅི་ག་འགོ་ར་ཡི་?	རྒྱ་གིས་ཞབས་ ཉོག་ཚུ་ཚང་མ་ སྒྲིག་པ་ལྟ་ ནི་གིས་དོན་ ཡུ་དུ་ས་ཡུ་ ག་དེ་མ་ཅི་ག་ འགོ་ར་ཡི་?	Number of days	ཉིན་ གྲངས་ཡུ་འཇ་།
Turn-around time དུས་འཇོན།	How satisfied were you with the time it took to apply, complete the processes and receive the service outcome?	འབྲི་དུ་ཞབས་ ཉོག་གི་ཞུ་བ་ བཅུ་གས་ ནི་འཇོལ་ རིམ་ཚུ་ཚང་ ནི་དང་ཞབས་ ཉོག་ཐོབ་ནི་ གི་དུ་ས་ཡུ་ འགོ་ར་མེ་ལུ་ བསམ་པ་ག་དེ་ སྒྲིག་པ་ཅི་ ?	རྒྱ་གིས་ཞབས་ ཉོག་གི་ཞུ་བ་ བཅུ་གས་ ཞིན་མ་ལས་ ཞབས་ཉོག་ ཐོབ་ཚུ་གས་ ཚུ་གས་ཀྱི་ བར་དུ་ས་ཡུ་ འགོ་ར་མེ་ལུ་ བསམ་པ་ག་དེ་ སྒྲིག་པ་ ཅི་?	Very satisfied, Satisfied, Neither satisfied nor dissatisfied, Dissatisfied, Very dissatisfied	གན་མ་མི་དུ་ས་ མི་དུ་བསམ་པ་ རྒྱུ་སྒྲིག་པ་། བསམ་པ་ རྒྱུ་སྒྲིག་པ་། བསམ་པ་མ་ རྒྱུ་སྒྲིག་པ་ མི་ནམ་ཡང་ན བསམ་པ་ རྒྱུ་སྒྲིག་པ་ཡང་ མི་ནམ། བསམ་པ་ མ་རྒྱུ་སྒྲིག་པ་། བསམ་པ་རྒྱུ་ ལས་མ་ རྒྱུ་སྒྲིག་པ་།

Parameter 3: Attitude

Indicator 1: Courtesy

The question aims to assess the friendliness and courteous nature of the service provider(s). Ask the respondent if the service provider was polite, respectful, or considerate during the interactions at the service center.

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
Courtesy གུས་ཞབས་བཟང་སྲུབ་པ་	Were the service provider(s) polite when you visited the service center?	ཁྱེད་ཀྱི་ཞབས་ཏོག་ལ་ ཉེ་གནས་ལྗོངས་ ནང་འགྲུབ་ པའི་སྐབས་ ཞབས་ཏོག་ ཕུགས་མི་ཚུ་ སྲུབ་པ་ལྟ་བུ་ སྲུབ་པ་ལེགས་ ལ་གཟབ་ཏོག་ཏོག་ འདྲུག་ག་ལེགས་	ཞབས་ཏོག་ལ་ བརྗེད་ཞབས་ ཏོག་ཕུགས་ ཚུ་གཟི་བུ་ སྲུབ་པ་ཐངས་དང་ སྲུབ་པ་ལེགས་ ལ་གཟབ་ཏོག་ འདྲུག་ག་	Very polite, Polite, Neither polite nor impolite, Impolite, Very impolite	གནས་མེད་སྐབས་དང་ གུས་ཞབས་ཅན། གུས་ཞབས་དང་ སྲུབ་པ་བཟང་ཅན། སྐབས་གུས་པ་མེད་ ཡང་ན་གུས་ཞབས་ སྲུབ་པ་ལེགས་ཅན་ ཡང་མེད་ཅན། སྐབས་ གུས་པ། གནས་ མེད་སྐབས་དང་སྐབས་ གུས་པ།

Indicator 2: Effective Communication

For this question, ask the respondents if they were able to understand the messages conveyed by the service provider(s). It involves evaluating the service provider(s) ability to to share thoughts, knowledge and information in simple language, in ways best understood by the respondent. This question intends to evaluate active listening skills of service provider(s). Ask respondents if the service provider was able to display undivided attention to thoroughly absorb, understand, respond, and retain what was being said. It intends to assess whether service provider(s) were making conscious efforts to listen to the issues narrated by service user(s)

For instance, ask the respondents if the officials made an attempt to explain technical terms and concepts involved in the process, fill in forms etc. ‘Extremely clear’ refers to a situation wherein no matter the frequency of visits to the service center, the service provider(s) clearly communicated messages all of the time. ‘Somewhat clear’ response option is most suitable for a situation wherein the service provider(s) was able to clearly communicate most of the time. ‘Neither clear nor unclear’ refers to an option wherein the service provider(s) was in a position to clearly communicate some of the time. “Somewhat unclear” refers to an instance wherein the

respondent was rarely able to understand the messages conveyed by the service provider(s). ‘Extremely unclear’ response option refers to a situation wherein the respondent was not able to understand any of the messages conveyed by the service provider(s).

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
Communication བརྟེན་ སྤྲུལ་ཏེ།	Did the service provider(s) listen attentively and communicate clearly that you readily understood what was being conveyed	འགན་འཛིན་ ངོ་ཚབ་ཚུ་ གིས་ལྟོན་ ར་འཇམ་ཉེང་ ཉེ་འབད་ཉེ་ གོ་ནི་གི་ དོན་ལུ་ལ་ སྐྱེད་འཇམ་ ཉེང་ཉེ་གི་ ཐོག་ལས་ རྒྱ་འཇམ་འཕྲུ་ས་ འཕྲུ་ས་སྤྱོད་ སྤྲུལ་དེས།	ཞབས་ཉེག་ ཕུལ་མི་ཚུ་ གིས་རྒྱ་ལུ་ གོ་བརྟེན་ཚུ་ ཉེག་ཚུ་གཤམ་ འབད་སྤྲུལ་ ནི་འདུག་གམ་?	Extremely clear, Somewhat Clear, Neither clear nor unclear, Somewhat unclear, Extremely unclear	གནམ་མེད་ས་ མེད་གསལ་ ཉེག་ཉེ་ འདུག།གསལ་ ཉེག་ཉེ་ འདུག།ཉེ་ལས་ ཅིག།གསལ་ ཉེག་ཉེ་ མིན་འདུག། རྒྱ་འཇམ་གསལ་ ཉེག་ཉེ་ མིན་འདུག།

Parameter 4: Integrity

Indicator 1: Impartiality

This question intends to evaluate the level of fairness regardless of your personal network, income, age, gender, social status, dialects. Ask respondents if they experience any level of nepotism or favoritism while accessing the service. Select ‘strongly agree’ if the respondent has experienced strong levels of partiality while accessing service.

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
Impartiality སྤྲུལ་གསལ་ རིས་ མེད།	Would you agree that you were given the same treatment as any other service user?	ལྟོན་ར་ ཞབས་ཉེག་ སྤྲུལ་དེ་མེད་ གཞན་བཟུམ་ སྤྱོད་ར་ཚ་ བཞག་ཐོབ་ ཅི་བེད་	ལྟོན་ ཀླུ་མི་ཞབས་ ཉེག་ཚུ་ གཞན་དང་ དབྱེ་བ་ མེད་པར་ ཐོབ་ཚུ་གསལ་	Strongly agree, Agree, Neither agree nor disagree, Disagree, Strongly disagree	ངོ་ས་ལེན་ སྤྲུལ་ཡོད་པ། ངོ་ས་ལེན་ ཡོད་པ།ངོ་ས་ ལེན་ཡོད་པ་ མིན་མེད་པ་ མིན།ངོ་ས་

		མི་འཕྲུལ་ ལྟོ་སྐབས་ ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ལོ་ན་ལོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་?	ཅི་ལྟར་གྱི་སྐབས་?		ལོ་ན་ལོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ རྒྱ་ལྟོ་སྐབས་རྐྱེན་གྱི་སྐབས་ ལོ་ན་ལོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་
--	--	--	-------------------	--	--

Indicator 2: Morality

This question aims to evaluate the respondent's agreement on whether the service provider sought favors (e.g. fees beyond the normal service charge) for priority access. Please note that favours include both in kind and cash such as fees beyond the normal service charge.

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
Morality ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་ རྒྱ་ལྟོ་སྐབས་ གཞན་ལ་	Would you agree the service provider(s) at the service center did not seek favours/Bribe to facilitate or speed up the processing of the service?	ཞབས་ཏོག་གི་སྐབས་ སྐྱོར་ལོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཚུ་གཉིས་ཞབས་ཏོག་ ཏོག་མཁུ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ པ་སྐྱོར་ལོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཡང་མཁུ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཐབས་འབྲེན་ལོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ གཉིས་ཏོག་ལྟོ་སྐབས་ ནང་གསུག་གི་སྐབས་ ལོ་ན་ལོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཟེ་རྒྱ་ལྟོ་སྐབས་ ངོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཡོད་པའི་སྐབས་ ཡོད་པའི་སྐབས་?	ལྟོ་སྐབས་ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཞབས་ཏོག་གི་སྐབས་ ལྟོ་སྐབས་ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ལྟོ་སྐབས་ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་ གཉིས་ཞབས་ཏོག་གི་སྐབས་ ཏོག་མཁུ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ སྐྱོར་ལོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཟེ་རྒྱ་ལྟོ་སྐབས་ ལྟོ་སྐབས་ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཡོད་པའི་སྐབས་?	Strongly agree, Agree, Neither agree nor disagree, Disagree, Strongly disagree	ངོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ སྐྱོར་ལོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཡོད་པའི་སྐབས་ ངོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཡོད་པའི་སྐབས་ མེད་པའི་སྐབས་ ངོ་སྐོར་གྱི་སྐབས་ མེད་པའི་སྐབས་ ལྟོ་སྐབས་ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཡོད་པའི་སྐབས་

Parameter 5: Feedback

Indicator 2: Adequate Channels

Ask the respondent if s/he provided feedback with regard to the service availed.

Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
Did you provide feedback with regard to this service?	ལྟོ་སྐབས་ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་ ཞབས་ཏོག་གི་སྐབས་ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་ གཉིས་ཞབས་ཏོག་གི་སྐབས་	རྒྱ་ལྟོ་སྐབས་ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་ འདྲི་བཀོད་སྐོར་གྱི་སྐབས་ བརྒྱུ་བཅས་བརྒྱུ་བཅས་ཀློག་སྐོར་གྱི་སྐབས་	Binary scale (0-1, No-Yes)	

བསམ་ལན་བཀོད་ཅིང་གནད་ཅི་གཞུག་གི་བརྒྱུ་ལཱ་བཞག་གོ་དགོས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། བསམ་ལན་བཀོད་ཅིང་གནད་ཅི་གཞུག་གི་བརྒྱུ་ལཱ་བཞག་གོ་དགོས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།	བསམ་ལན་བཀོད་ཅིང་གནད་ཅི་གཞུག་གི་བརྒྱུ་ལཱ་བཞག་གོ་དགོས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།	བསམ་ལན་བཀོད་ཅིང་གནད་ཅི་གཞུག་གི་བརྒྱུ་ལཱ་བཞག་གོ་དགོས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།	བསམ་ལན་བཀོད་ཅིང་གནད་ཅི་གཞུག་གི་བརྒྱུ་ལཱ་བཞག་གོ་དགོས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།
---	--	--	--

This question evaluates the number of channels available to provide feedback. Ask respondents if they experienced or perceived that there were adequate ways to provide feedback on the service that they availed.

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
Adequate channel བརྒྱུ་ལཱ་བཞག་གོ་དགོས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།	Would you agree that there were adequate ways to provide feedback?	ཁྱེད་ཀྱིས་བརྒྱུ་ལཱ་བཞག་གོ་དགོས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལམ་ལུགས་ཀྱི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལམ་ལུགས་ཀྱི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།	ནུས་ལྡན་པ་གཏུགས་པ་གཏུགས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།	Strongly agree, Agree, Neither agree nor disagree, Disagree, Strongly disagree	དུས་ལོ་ནི་ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།

Indicator 2: Confidence

Ask this question to check if they agree that they are able to provide feedback to service providers through official channels without fear of reprisals. Note that the response may be perceptual (via observation or hearsay) or experiential.

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)	Response options	Response options (Dzo)
Confidence བརྒྱུ་ལཱ་བཞག་གོ་དགོས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།	Would you agree that you will be able to provide feedback to the service center without fear of	ཁྱེད་ཀྱིས་བརྒྱུ་ལཱ་བཞག་གོ་དགོས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལམ་ལུགས་ཀྱི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལམ་ལུགས་ཀྱི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།	ནུས་ལྡན་པ་གཏུགས་པ་གཏུགས་པ་ལྟོགས་པའི་ཚུལ་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།	Strongly agree, Agree, Neither agree nor disagree, Disagree, Strongly	དུས་ལོ་ནི་ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ། ལྡོག་པོ་ལྟར་གྱིས་བཤེར་ཆོས་ལྡན་པའི་ལོ་ལྔ་ལྷན་པའི་སྐབས་སུ།

	reprisals?	ཉོག་ལྟོག་ བའ་ལུ་བསམ་ ལན་བྲིན་ ཚུགས་ག?	བརྟུབ་ཀྱི་ བསམ་འཆར་ བཞུག་ཚུགས་ག?	disagree	ཡོད་པ་མིན་ མེད་པ་མིན། ངོས་ལེན་ མེད། རྩུ་ ལས་ངོས་ ལེན་མེད།
--	------------	--	--	----------	--

Other Feedback: Probe the respondent to provide feedback related to any stage of the service delivery process. Ask respondents what could be changed to improve the processes, what solutions could be suggested. Make an effort to provide an opportunity for the respondent to recall the steps involved in accessing the service, and ask which particular stages could be revised. Provide a concrete summary of the narrative with a maximum of 150 words.

Indicator	Question	Formal Translation (Dzo)	Colloquial Translation (Dzo)
Feedback བསམ་ ལན།	Would you like to provide any feedback to improve this service?	འདི་ནི་ཞབས་ཏོག་འདི་ ཡི་ནུ་ག་གཏང་ནི་གི་ དོན་ལུ་འཇུག་ཀྱིས་ བསམ་འཆར་གང་རུང་ བྲིན་ནི་གི་དང་ འདོད་ཡོད་ག?	ཞབས་ཏོག་སྲོད་ལེན་ འདི་ལེགས་ཤོས་བཟོ་ནི་ གི་དོན་ལུ་ནུ་གི་ བརྟུབ་མ་བརྟུབ་ཀྱི་བསམ་ འཆར་ག་ཅི་རུ་ཡོད?

.....X.....
.....