

# CITIZEN’S CHARTER



Philippine Rice Research Institute  
Central Experiment Station  
Maligaya, Science City of Muñoz, 3119 Nueva Ecija

## MANDATE

The Philippine Rice Research Institute (PhilRice), as a government corporate entity under the Department of Agriculture created through Executive Order 1061 on 5 November 1985 (as amended), is mandated to help develop high-yielding and cost-reducing technologies so farmers can produce enough rice for all Filipinos.

## SERVICE PLEDGE

We will deliver quality products and services in accordance with international standards of quality, environmental protection, and health and safety.

## VISION

RICE-SECURE PHILIPPINES

## MISSION

To improve the competitiveness of the Filipino rice farmers and the Philippine rice industry and transform it to be more profitable, resilient, and sustainable through responsive, balanced, environmentally sound and partnership-based research, development, and extension.

FRONTLINE SERVICES				
Mga Serbisyo at Proseso	Bayarin	Dokumento	Haba ng Paghihintay	Punong Tagapangasiwa
I. Pagbili ng Binhi at Iba pang Produkto ng PhilRice				
1. Piliin ang binhi o produkto na nais bilhin sa tanggapan ng <i>Business Development Division (BDD)</i> .	Wala		5-15 minuto	<i>Sales Officer</i>
2. Hintaying mabigyan ng <i>Seed Purchase Agreement (SPA)</i> o <i>Product Order and Issuance Slip (POIS)</i> at dalhin ito sa kahera.	Wala	SPA o POIS	3 minuto	<i>Sales Officer</i>
3. Magbayad at ingatan ang resibo.	Halaga sa POIS/ SPA		3 minuto	Kahera
4. Ipakita ang resibo sa BDD warehouse (kung binhi) o sa <i>Sales Office</i> (ibang produkto) para makuha ang mga binili. Pumirma sa “Received By” na bahagi ng SPA/POIS. Ipa kita sa gwardiya ang resibo paglabas ng PhilRice.	Wala	Resibo	5-30 minuto	<i>Warehouse Officer/ Sales Officer</i>
II. Pagbili ng mga Produkto Online				
1. Mag-e-mail sa <i>bdd@mail.philrice.gov.ph</i> o mag-private message sa <i>www.facebook.com/philriceproducts</i> tungkol sa order (klase at dami ng produkto, kumpletong <i>delivery address</i> , at <i>contact numbers</i> ). Hintayin ang sagot ng BDD ukol sa eksaktong bayarin (sa produkto at sa <i>courier/forwarder</i> ) at <i>bank account number</i> na paghuhulu gan ng bayad.	Wala		1-3 araw (hindi kabilang ang Sabado/ Linggo at <i>Holidays</i> )	BDD Email o FB Administrator
2. Magbayad sa bangko, kuhanan ng litrato ang deposit slip, at ipadala sa <i>bdd@mail.philrice.gov.ph</i> o sa <i>private message</i> .	Ayon sa presyo ng produkto at <i>delivery fee</i>	<i>Deposit Slip</i>	1-3 araw	BDD Email o FB Administrator
3. Mag-aabiso ang PhilRice na natanggap ang <i>deposit slip</i> . Hintayin ang (mga) produkto mula sa <i>forwarder</i> o <i>courier</i> .	Wala		Ang bilis ng <i>delivery</i> ay depende sa <i>courier</i> at lugar ng pagdadalhan	BDD Email Administrator
III. Paghingi ng Binhi/Impormasyon ng Tradisyunal na Barayti ng Palay				
1. Magsadya sa tanggapan ng <i>Genetic Resources Division</i> upang makilala ang mga barayti ng palay. Maaari din mag text o tumawag sa 0917-111-7423 o mag-email sa <i>genebank@mail.philrice.gov.ph</i> .	Wala		5-10 minuto	<i>Genebank Manager/ Text Center Agent</i>
2. Kumpletuhin ang “Request Form” at ibigay sa <i>Genebank Manager</i> .	Wala	<i>Request Form</i>	5 minuto	<i>Genebank Manager</i>
3. Mag-aabiso ang PhilRice kung naipadala na ang binhi sa <i>forwarder</i> o <i>courier</i> , o ang impormasyon sa e-mail.	Wala		1-3 araw	<i>Genebank Manager</i>
IVa. <i>Regular Distribution</i> - Pagtanggap ng Certified Seeds para sa mga magsasaka na nakatala sa Registry System for Basic Sectors in Agriculture (RSBSA)				
1. Alamin at dumalo sa itinakdang iskedyul ng DA-LGU sa pamimigay ng libreng binhing palay sa inyong lugar.	Wala		30 minuto – 1 oras	<i>Local Government Unit Agri Office</i>
2. Sa pagtanggap ng binhing palay, ipakita ang RSBSA stub, at government-issued ID o barangay certificate. Sa pag kakataong hindi makapupunta, maaaring magtalaga ng authorized representative at magpadala ng pirmadong authorization letter kalakip ng RSBSA stub, at government-issued ID o barangay certificate. Kailangan din magdala ng government-issued ID ang authorized representative	Wala	<i>RSBSA stub, Government-issued ID/ Barangay Certificate, Authorization Letter ID ng authorized representative</i>	3-5 minuto	<i>Local Government Unit Agri Office</i>



3. Pumirma at magpatala ng impormasyon sa pagsasaka sa Farmer Acknowledgement Receipt at kumuha ng QR code slip.	Wala		3-5 minuto	Local Government Unit Agri Office
4. Ipakita ang QR code slip sa releasing area kung saan matatanggap ang libreng binhing angkop sa lawak ng lupa na nakatala sa RSBSA at sagutan ang Farmer Satisfaction Survey.	Wala	Satisfaction Survey Form	3-5 minuto	Local Government Unit Agri Office

IVb. Binhi e-Padala - Pagtanggap ng Certified Seeds para sa mga magsasaka na nakatala sa Registry System for Basic Sectors in Agriculture (RSBSA)

1. Makakatanggap ng mensahe o text message mula sa Phil Rice ang mga magsasakang kabilang sa Binhi e-Padala. Nakasaad sa mensahe ang claim code at kung kalian at saan makukuha ang libreng binhing palay.	Wala			PhilRice
2. Sa pagtanggap ng binhing palay, ipakita sa releasing area ang claim code, RSBSA stub, at government-issued ID o barangay certificate. Sa pagkakataong hindi makapu punta, maaaring magtalaga ng authorized representative at magpadala ng pirmadong authorization letter kalakip ng RSBSA stub, at government-issued ID o barangay certificate. Kailangan din magdala ng government-issued ID ang authorized representative. Ang matatanggap na binhi ay angkop sa lawak ng lupa na nakatala sa RSBSA.	Wala	RSBSA stub, Government-issued ID/ Barangay Certificate, Authorization Letter, ID ng authorized representative Claim Code/Text Message	3-5 minuto	Seed Grower Cooperative/ Associations
3. Pumirma at magpatala ng impormasyon sa pagsasaka sa Farmer Acknowledgement Receipt at sagutan ang Farmer Satisfaction Survey.	Wala		3-5 minuto	Seed Grower Cooperative/ Associations

V. Karaniwan o Pasadyang Pagsasanay sa Pagsasaka

1. Magsadya sa tanggapan ng Technology Management and Services Division (TMSD), tumawag sa 044-456-0277 loc. 511 o mag-email sa tmsd@mail.philrice.gov.ph upang pag-usapan ang sasakupin, haba, panahon ng pag sasanay, at kaukulang bayad nito.	Wala		30 minuto	Course Coordinator
2. Hintayin ang training design at Letter of Agreement (LOA) na gagawin ng TMSD ayon sa napag-usapan.	Wala	Letter of Agreement	1 araw	Course Coordinator
3. Magbayad sa kahera ng PhilRice ayon sa billing statement, nang maisagawa ang pagsasanay ayon sa mga napag-kasunduan. (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang Serbisyo XII).	Ayon sa billing statement	Billing Statement	1-3 araw	Course Coordinator

NON-FRONTLINE SERVICES

VI. Paghingi ng Impormasyon Ukol sa Pagpapalayan Gamit ang Cellular Phone

1. Mag-text o tawagan ang PhilRice Text Center sa numero 0917-111-7423 para sa impormasyon na kailangan.	Wala		1-3 minuto	Text Center Agent
2. Hintayin ang kasagutan.	Wala		1-30 minuto  Para sa non-technical (on-demand/keyword, available seeds, general info about PhilRice services and rice production)  30 minuto - 1 oras  Para sa technical/konsultasyon (pests, diseases, water, nutrient, and harvest management)	Text Center Agent

VII. Paghingi ng Impormasyon/Datos Tungkol sa Pagpapalayan

1. Ipadala ang Letter of Request (LOR) sa prri.mail@mail.philrice.gov.ph o personal na iabot sa Records Officer. Nakasaad dapat sa LOR ang hinihinging datos, kailan at saan ito kailangan, at contact number/e-mail address ng humihingi.	Wala	Letter of Request	1 minuto	Records Officer
2. Hintayin ang abiso tungkol sa hinihinging datos.	Wala		1 araw	Records Officer
3. Kung walang hadlang, hintayin ang datos na hinihingi na ipadadala sa e-mail address sa LOR.	Wala		1-3 araw	FOI Decision-Maker/ Records Officer



<div>CITIZEN’S CHARTER</div> <div><div><div>Philippine Rice Research Institute Central Experiment Station Maligaya, Science City of Muñoz, 3119 Nueva Ecija</div></div></div>				
4. Punan ang ipadadalang <i>feedback form</i> at ipadala ito sa <i>e-mail address</i> ng nagbigay ng hininging datos.	Wala	<i>Feedback Form</i>	1-3 minuto	<i>Records Officer</i>
VIII. Pagsali sa Student-Trainee Engagement Program (STEP)				
1. Ipasa sa Records Office ang application letter o ipadala sa email address na <i>prri.mail@mail.philrice.gov.ph</i> .	Wala	<i>Application Letter</i>	5 minuto	<i>Records Office</i>
2. Kung aprubado ang application, tatawag at mag-e-e-mail ang STEP coordinator para ipaalam ang requirements. Ipapaalam din ang hindi aprubadong application	Wala		1-2 araw	STEP <i>coordinator</i>
3. Ipasa ang kumpletong requirements sa STEP coordinator para masimulan ang on-the-job training o virtual training ayon sa napagkasunduang iskedyul.	Wala	<i>Training Agreement and Liability Waiver, Life/Accident Insurance, Medical/Good Moral Certificate</i>	15-20 minuto	STEP <i>coordinator</i>
IXa. Pagtatakda ng Science and Technology Tour				
1. Pumili ng skedyul at ayusin ang pagbisita sa telepono (044-456-0277 local 520) o mag-email sa <i>prri.mail@mail.philrice.gov.ph</i> ; o magsadya sa <i>Community Relations Office</i> (COMREL).	Wala	<i>Request Letter</i>	10 minuto	COMREL <i>Staff</i>
2. Kumpirmahin ang pagbisita bago ang takdang araw. (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang <b>Serbisyo XI</b> ).	Wala		3 minuto	COMREL <i>Staff</i>
IXb. Pagtatakda ng Science and Technology Tour Online				
1. I-access ang <i>https://hostel.philrice.gov.ph</i> at i-click ang <i>Tour</i> sa <i>website</i> . Piliin ang <i>tour package</i> na gusto.	Wala		5 minuto	<i>Reservation Portal Admin</i>
2. Kumpletuhin ang mga hinihinging impormasyon.	Wala		5 minuto	<i>Reservation Portal Admin</i>
3. I-check ang box matapos basahin at sumasang-ayon sa mga pakiusap ng PhilRice at i-submit ang <b>request</b> . Hintayin ang tugon sa <i>request</i> . (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang <b>Serbisyo XI</b> ).	Wala		Sa loob ng 24 oras	<i>Reservation Portal Admin</i>
X. Paggamit ng Function Rooms/Hall				
1. Alamin kung may magagamit na lugar sa <i>https://hostel.philrice.gov.ph/</i> o magsadya sa <i>Business Development Division</i> o 044-456-0285 local 601. Kung may lugar, ipasa ang <i>request letter</i> sa opisina ng <i>Executive Director</i> .	Wala	Request Letter	5 minuto	<i>Reservations Officer</i>
2. Kung aprubado, bayaran ang kaukulang renta sa kahera isang linggo bago ang takdang araw ng paggamit.	Ayon sa kontrata		5 minuto	<i>Reservations Officer / Kahera</i>
XI. Pagtuloy sa PhilRice Hostel				
1. Magsadya sa PhilRice <i>hostel</i> o tumawag sa 044-456-0285 local 410 at makipag-ugnayan sa <i>Manager/Attendant</i> o maaari din magpareserba sa Facebook page ng <i>PhilRice Hostel</i> .	Wala		5 minuto	<i>Hostel Manager/Attendant</i>
2. Kumpletuhin ang <i>registration form</i> at bayaran ang kaukulang renta para sa napiling kwarto.	<i>Air-conditioned Rooms:</i>  <i>*Single Deluxe – P1,500</i> <i>*Single-Double Deluxe– P2,000</i> <i>*Single Standard – P1,000</i>  <i>*Twin Standard – P1,400</i> <i>*Triple Standard – P1,700</i> <i>*Twin-Double Standard – P2,100</i>  <i>*Hexa Standard – P2,600</i> <i>*Quadruple Economy – P1,100</i>  <i>*Quadruple Standard Fan Rooms – P600</i>		5-10 minuto	<i>Hostel Manager/Attendant</i>

Aming ipinatutupad ang No-Noon-Break Policy.

Maaaring iparating ang mga mungkahi, reklamo, o pasasalamat sa pamamagitan ng:  
Email: [betterphilrice@philrice.gov.ph](mailto:betterphilrice@philrice.gov.ph)  
Landline : (+63) (44) 456-0277, -0285, -0258  
Cellphone : (+63) (917) 111-7423  
Helpdesk : Main Building Lobby – Officer of the Day

