

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			<i>Sales Officer</i>
2. Hintaying mabigyan ng <i>Seed Order and Issuance Slip (SOIS)</i> o <i>Product Order and Issuance Slip (POIS)</i> at dalhin ito sa kahera.	Wala	SPA o POIS	5 minuto	<i>Sales Officer</i>
3. Magbayad at ingatan ang resibo.	Halaga sa POIS/ SPA		5 minuto	Kahera
4. Ipakita ang resibo sa <i>BDD warehouse</i> (kung binhi) o sa <i>Sales Office</i> (ibang produkto) para makuha ang mga binili. Pumirma sa “Received By” na bahagi ng SPA/POIS. Ipakita sa gwardiya ang resibo paglabas ng PhilRice.	Wala	Resibo	5-20 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 paghuhulugan ng bayad.	Wala		1-3 araw (hindi kabilang ang Sabado/ Linggo at <i>Holidays</i>)	<i>BDD Email</i> o <i>FB Administrator</i>
2. Mag-aabiso ang BDD sa eksaktong bayarin at bank account number na paghuhulugan ng bayad.	Wala			<i>BDD Email</i> o <i>FB Administrator</i>
3. Magbayad sa bangko, kuhanan ng litrato ang deposit slip, at ipadala sa <i>bdd@mail.philrice.gov.ph</i> o <i>private message</i> sa <i>FB page</i> .	Ayon sa presyo ng produkto at <i>delivery fee</i>	<i>Deposit Slip</i>		<i>BDD Email</i> o <i>FB Administrator</i>
4. Mag-aabiso ang PhilRice na natanggap ang <i>deposit slip</i> . Hintayin ang (mga) produkto mula sa <i>forwarder</i> o <i>courier</i> .		SOIS/POIS, Resibo	Ang bilis ng <i>delivery</i> ay depende sa <i>courier</i> at lugar ng pagdadalhan	<i>BDD Email Administrator</i>
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>PhilRice/ Local Government Unit Agri Office</i>
2. Sa pagtanggap ng binhing palay, ipakita ang RSBSA stub, at government-issued ID o barangay certificate. Sa pagkakataong 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>

CITIZEN’S CHARTER				
<div><div></div><div><div>Philippine Rice Research Institute</div><div>Central Experiment Station</div><div>Maligaya, Science City of Muñoz, 3119 Nueva Ecija</div></div></div>				
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 PhilRice ang mga magsasakang kabilang sa Binhi e-Padala. Nakasaad sa mensahe ang claim code at kung kailan saan makukuha ang libreng binhing palay.	Wala			PhilRice
2. Ipakita sa releasing area ang claim code, RSBSA stub, at government-issued ID o barangay certificate. Kung hindi makapupunta, maaaring magtalaga ng 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 at magsumite ng Request Letter 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.	Wala	Request Letter	1 araw	Course Coordinator
2. Pagkatanggap ng TMSD ng request, pag-aaralan ito ng training management team.	Wala			Course Coordinator
3. Hintayin ang training design at Letter of Agreement (LOA), billing statement na gagawin ng PhilRice (TMSD) staff ayon sa naging napag-usapan.		Training Design, LOA at Billing Statement		Course Coordinator
4. Ang Requesting Party at PhilRice ay pipirma sa LOA.				PhilRice at Requesting Party
5. 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		Kahera
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 Phil-Rice services and rice production) 30 minuto - 1 oras Para sa technical/konsulta-syon (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		Records Officer
2. Hintayin ang abiso tungkol sa hinihinging datos.	Wala		1 araw	Records Officer
3. Kung walang hadlang hintayin ang datos na hiningi na ipadadala sa e-mail address sa LOR.	Wala	Feedback Form	1-3 araw	
4. Punan ang ipadadalang feedback form at ipadala ito sa e-mail address ng nagbigay ng hininging datos.	Wala	Feedback Form	1-3 Minuto	Records Officer

CITIZEN’S CHARTER



VIII. Pagsali sa Student-Trainee Engagement Program (STEP)

1. Kumpletuhin ang application form na makukuha sa Administrative Support Division at ipasa sa Records Office kasama ang application letter o i-email sa prri.mail@mail.philrice.gov.ph .	Wala	Application Letter/Form	1-3 araw	Records Officer
2. Susuriin ng STEP coordinator ang pagiging kumpleto ng mga detalye sa request letter at application form.				STEP coordinator
3. Magsasagawa ang STEP coordinator ng pag-aayos kung saan angkop na host division/program/project naaayon ang aplikante.	Wala			
4. Makatatanggap ang aplikante ng abiso sa pamamagitan ng tawag, email, o text ng pag-apruba at mga kinakaila- ngang requirements na dapat ipasa. Ipapa alam din kung hindi aprubado ang aplikasyon.				
5. Kung aprubado, ipasa ang kumpletong requirements sa STEP coordinator para masimulan ang on-the-job training o virtual training ayon sa napagkasunduang iskedyul.	Wala	Training Agreement and Liability Waiver, Life/Accident Insurance, Medical/Good Moral Certificate		STEP coordinator

IX. Pagtatakda ng Science and Technology Tour

1. Magsadya sa <i>Community Relations Office</i> (COMREL) upang i-iskedyul ang S&T tour. Maaari din mag-message sa <i>Rice Science Museum Facebook page</i> o i-access ang https://hostel.philrice.gov.ph at i-click ang <i>Tour</i> sa website.	Wala	Request Letter	1-2 araw	COMREL Staff
2. Susuriin ng COMREL ang iskedyul at hihingi ng pag apruba sa mga kinauukulan.	Wala			COMREL Staff
3. Makatatanggap ng abiso mula sa COMREL kung aprubado o hindi ang request sa email o telepono (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang Serbisyo XI).	Wala			COMREL Staff

X. Paggamit ng Function Rooms/Hall

1. Alamin kung may magagamit na lugar sa https://hostel.philrice.gov.ph/ o magsadya sa opisina ng <i>PhilRice Hostel</i> o tumawag sa 044-456-0285 local 410. Kung may lugar, ipasa ang request letter sa opisina ng Executive Director.	Wala	Request Letter	5 minuto	Reservations Officer
2. Kung aprubado, bayaran ang 50% kabuuang renta sa ka herang isang linggo bago ang takdang araw ng paggamit.	Ayon sa kontrata		3 minuto	Reservations Officer / Kahera
3. Ipakita ang resibo sa <i>PhilRice Hostel manager</i> at pirmahan ang kontrata.	Wala	Resibo	5 minuto	Reservations Officer

XI. Pagtuloy sa PhilRice Hostel

1. Magsadya sa <i>PhilRice 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	Hostel Manager/ Attendant
2. Kumpletuhin ang <i>registration form</i> at bayaran ang kaukulang renta para sa napiling kwarto.	<i>Air-conditioned Rooms:</i> *Single Deluxe – P1,500 *Single-Double Deluxe– P2,000 *Single Standard – P1,000 *Twin Standard – P1,400 *Triple Standard – P1,700 *Twin-Double Standard – P2,100 *Hexa Standard – P2,600 *Quadruple Economy – P1,100 *Quadruple Standard Fan Rooms – P600		5-10 minuto	Hostel Manager/ Attendant

Aming ipinatutupad ang No-Noon-Break Policy.

Maaaring iparating ang mga mungkahi, reklamo, o pasasalamat sa pamamagitan ng:
Email: betterphilrice@philrice.gov.ph
Landline : (+63) (44) 456-0277, -0285, -0258
Cellphone : (+63) (917) 111-7423
Helpdesk : Main Building Lobby – Officer of the Day
Contact Center ng Bayan: Text 0908-881-6565; Call 1-6565*
Citizen’s Complaints Center: 8888

