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

Advanced science and technology for prosperous rice-farming communities toward sufficient and affordable rice for all

MISSION

To improve the productivity, profitability, and well-being of rice-farming communities toward a resilient & sustainable rice industry and nutrltion-secure Filipinos through climate-smart, socially inclusive, demand-driven, & partnership-based rice research for development & extension

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 *Business Development Division (BDD).*	Wala			*Sales Officer*
2. Hintaying mabigyan ng *Seed Order and Issuance Slip* (SOIS) o *Product Order and Issuance Slip* (POIS) at dalhin ito sa kahera.	Wala	SOIS o POIS	5 minuto	*Sales Officer*
3. Magbayad at ingatan ang resibo.	Halaga sa POIS/ SPA		5 minuto	Kahera
4. Ipakita ang resibo sa BDD *warehouse* (kung binhi) o sa *Sales Office* (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	*Warehouse Officer/ Sales Officer*
II. Pagbili ng mga Produkto Online				
1. Mag-e-mail sa *bdd@mail.philrice.gov.ph* o mag-private message sa *www.facebook.com/philriceproducts* tungkol sa order (klase at dami ng produkto, kumpletong *delivery address*, at *contact numbers*). Hintayin ang sagot ng BDD ukol sa eksaktong bayarin (sa produkto at sa *courier/forwarder*) at *bank account number* na paghuhulugan ng bayad.	Wala		1-3 araw (hindi kabilang ang Sabado/ Linggo at *Holidays*)	BDD *Email* o FB *Administrator*
2. Mag-aabiso ang BDD sa eksaktong bayarin at bank account number na paghuhulugan ng bayad.	*Wala*			BDD *Email* o FB *Administrator*
3. Magbayad sa bangko, kuhanan ng litrato ang deposit slip, at ipadala sa *bdd@mail.philrice.gov.ph* o *private message sa FB page*.	Ayon sa presyo ng produkto at *delivery fee*	*Deposit Slip*		BDD *Email* o FB *Administrator*
4. Mag-aabiso ang PhilRice na natanggap ang *deposit slip*. Hintayin ang (mga) produkto mula sa *forwarder* o *courier*.		SOIS/POIS, Resibo	Ang bilis ng *delivery* ay depende sa *courier* at lugar ng pagdadalhan	BDD *Email Administrator*
III. Paghingi ng Binhi/Impormasyon ng Tradisyunal na Barayti ng Palay				
1. Magsadya sa tanggapan ng *Genetic Resources Division* upang makilala ang mga tradisyunal na barayti ng palay. Maaari din mag text o tumawag sa 0919-355-9743/ 0966-875-0931 o mag-email sa *genebank@mail.philrice.gov.ph*.	Wala		5-10 minuto	*Genebank Manager*
2. Kumpletuhin ang "Request Form" at ibigay sa *Genebank Manager*.	Wala	*Request Form*	5 minuto	*Genebank Manager*
3. Mag-aabiso ang PhilRice kung naipadala na ang binhi sa *forwarder* o *courier*, o ang impormasyon sa e-mail.	Wala		1-3 araw	*Genebank Manager*
IVa. *Regular Distribution* - 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	*PhilRice/ Local Government Unit Agri Office*
2. Sa pagtanggap ng binhing palay, ipakita ang RCEF ID/ DA - Interventions Monitoring Card (IMC) o ibang government-issued ID. Sa pagkakataong hindi makapunta, maaaring magtalaga ng authorized representative at magpadala ng pirmadong authorization letter kalakip ang alin man sa mga naturang ID. Kailangan din magdala ng government-issued ID ang authorized representative.	Wala	*RCEF ID, DA - Interventions Monitoring Card (IMC), Government-issued ID, Authorization Letter*	3-5 minuto	*Local Government Unit Agri Office*
3. Pumirma at magpatala ng impormasyon sa pagsasaka sa Farmer Acknowledgement Receipt.	Wala		3-5 minuto	*Local Government Unit Agri Office*

CITIZEN'S CHARTER

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

Mga Serbisyo at Proseso	Bayarin	Dokumento	Haba ng Paghihintay	Punong Tagapangasiwa
4. Kunin ang binhi na tugma sa bilang ng sako na nakatala sa Farmer Acknowledgement Receipt 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. Dumalo sa itinakdang iskedyul ng pre-registration sa inyong kinabibilangang FCA at alamin ang iskedyul ng pamimigay ng libreng binhi.	Wala		3 minuto	*Farmer Cooperative and Associations, PhilRice*
2. Sa pagtanggap ng binhing palay, ipakita sa releasing area ang RCEF ID/DA - Interventions Monitoring Card o ibang government-issued ID. Sa pagkakataong hindi makapunpunta, maaaring magtalaga ng authorized representative at magpadala ng pirmadong authorization letter kalakip ang alin man sa mga naturang ID. Kailangan din magdala ng government-issued ID ang authorized representative. Ang matatanggap na binhi ay angkop sa lawak ng lupang sinasaka na nakatala sa RSBSA.	Wala	*RCEF ID, DA - Interventions Monitoring Card, Government-issued ID, Authorization Letter*	3 minuto	*Seed Grower Cooperative/ Associations*
3. Pumirma at magpatala ng impormasyon sa pagsasaka sa Farmer Acknowledgement Receipt at sagutan ang Farmer Satisfaction Survey bago matanggap ang binhi.	Wala	*Satisfaction Survey Form*	3-5 minuto	*Seed Grower Cooperative/ Associations, PhilRice*
V. Karaniwan o Pasadyang Pagsasanay sa Pagsasaka				
1. Magsadya at magsumite ng *Request Letter* sa tanggapan ng *Technology Management and Services Division* (TMSD), 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*
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/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 hinihingi na ipapadala sa e-mail address sa LOR	Wala		1-3 araw	*Socio-Economic Division*
4. Punan ang ipadadalang *feedback form* at ipadala ito sa *e-mail address* ng nagbigay ng hininging datos.	Wala	*Feedback Form*	1-3 Minuto	*Socio-Economic Division*

CITIZEN'S CHARTER

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

Mga Serbisyo at Proseso	Bayarin	Dokumento	Haba ng Paghihintay	Punong Tagapangasiwa
VIII. Pagsali sa Studet-Trainee Engagament Program (STEP)				
1. Magsumite ng application letter sa Records Office o i-email ito sa prri.mail@mail.philrice.gov.ph.	Wala	*Application Letter*	1-3 araw	*Records Officer*
2. Ipapasa ng Administrative Support Division (ASD) ang naturang application letter sa angkop na host division/ Deputy Executive Director para sa pag apruba.	Wala			ASD/Division Head/ Deputy Exec. Dir
3. Makatatanggap ang aplikante/school mula sa STEP coordinator ng abiso sa pamamagitan ng tawag, text , o e-mail ng pag-apruba at mga kinakailangang requirements na dapat ipasa. Ipaaalam din kapag hindi aprubado ang aplikasyon.	Wala			*ASD*
4. Ipasa ang kumpletong requirements sa STEP coordinator para masimulan ang on-the-job training ayon sa na pagkasunduang iskedyul.		*Training Agreement and Liability Waiver, Life/Accident Insurance, Medical Certificate, Covid-19 Vaccination Card*		*ASD*
IX. Pagtatakda ng Science and Technology Tour				
1. Magsadya sa *Community Relations Office* (COMREL) upang i-iskedyul ang S&T tour. Maaari din mag-message sa *Rice Science Museum Facebook page* o i-access ang *https://hostel.philrice.gov.ph* at i-click ang *Tour* 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 PhilRice Hostel o tumawag sa 0917-829-1725. 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 kahera isang linggo bago ang takdang araw ng paggamit.	Ayon sa kontrata		3 minuto	*Reservations Officer* / Kahera
3. Ipakita ang resibo sa *PhilRice Hostel manager* at pirmahan ang kontrata.	Wala	Resibo	5 minuto	*Reservations Officer*
XI. Pagtuloy sa PhilRice Hostel				
1. Magsadya sa PhilRice *hostel* o tumawag sa 0917-829-1725 at makipag-ugnayan sa *Manager/Attendant* o maaari din magpareserba sa Facebook page ng *PhilRice Hostel (https://www.facebook.com/philricehostel).*	Wala		5 minuto	*Hostel Manager/ Attendant*
2. Kumpletuhin ang *registration form* at bayaran ang kaukulang renta para sa napiling kwarto.	*Air-conditioned Rooms:* **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
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