



CITIZEN'S CHARTER

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.

MANDATE: PhilRice, 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 products and services in accordance with international standards of quality, environmental protection, and health and safety.

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 Business Development Division (BDD).				
2. Hintaying mabigyan ng <i>Seed Purchase Agreement</i> (SPA) o <i>Product Order and Issuance Slip</i> (POIS) at dalhin ito sa kahera.	Wala	SPA o POIS	3 minuto	Sales Officer
3. Magbayad at ingatan ang resibo.	Halaga sa POIS/ SPA		3 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 guardiya ang resibo paglabas ng PhilRice.	Wala	Resibo	5-30 minuto	Warehouse Officer/ Sales Officer
II. Pagbili ng mga Produkto Online				
1. Mag-e-mail sa bdd@philrice.gov.ph o mag private message sa www.facebook.com/philriceproducts 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 courier/forwarder) at <i>bank account number</i> na paghuhulugan ng bayad.	Wala		1-3 araw (hindi kabilang ang Sabado/ Linggo at Holidays)	BDD Email o FB Administrator
2. Magbayad sa bangko, kuhanan ng litrato ang <i>deposit slip</i> , at ipadala sa bdd@philrice.gov.ph o sa private message.	Ayon sa presyo ng produkto at <i>delivery fee</i>	Deposit Slip	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 or 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 Genetic Resources Division upang makilala ang mga barayti ng palay. Maaari din magtext o tumawag sa 0917-111-7423 o mag-email sa genebank@philrice.gov.ph .	Wala		5-10 minuto	Genebank Manager/ Text Center Agent

FRONTLINE SERVICES				
Mga Serbisyo at Proseso	Bayarin	Dokumento	Haba ng Paghihintay	Punong Tagapangasiwa
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 <i>forwarder or courier</i> , o ang impormasyon sa <i>e-mail</i> .	Wala		1-3 araw	Genebank Manager
IV. Pagtanggap ng RCEF Certified Seeds ng mga Miyembro ng Registry System for Basic Sectors in Agriculture (RSBSA)				
1. Alamin at dumalo sa itinakdang <i>technical briefing</i> sa inyong lugar.	Wala		30 minuto – 1 oras	Municipal Local Gov't Unit (MLGU), Agri Office
2. Sa pagtanggap ng binhi, ipakita ang <i>government-issued ID/barangay certificate</i> , <i>RSBSA stub</i> , at <i>technical briefing certificate</i> sa <i>registration/verification booth</i> para mabigyan ng <i>name tag</i> .	Wala	<i>Govern't-issued ID/Barangay Certificate, RSBSA stub, at Technical Briefing Certificate</i>	3-5 minuto	RCEF Provincial Coordinator(PC), Provincial LGU(PLGU), MLGU, at RFO
3. Magpa-litrato hawak ang <i>name tag</i> at sagutan ang <i>customer satisfaction survey</i> na nasa likod nito.	Wala		3-5 minuto	RCEF PC, PLGU, MLGU, RFO
4. Ibigay ang sinagutang <i>customer satisfaction survey</i> sa <i>releasing area</i> para makuha ang binhi.	Wala	<i>Satisfaction Survey Form</i>	3-5 minuto	RCEF PC, PLGU, MLGU, RFO
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@philrice.gov.ph upang pag-usapan ang sasakupin, haba, panahon ng pagsasanay, 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 napagkasunduan. (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang Serbisyo XII).	Ayon sa billing statement	Billing Statement	3 minuto	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		Sa loob ng 1 oras* /24 oras**	Text Center Agent
VII. Paghingi ng Impormasyon/Datos Tungkol sa Pagpapalayan				
1. Ipadala ang <i>Letter of Request</i> (LOR) sa prri.mail@philrice.gov.ph o personal na iabot sa <i>Records Officer</i> . Nakasaad dapat sa LOR ang hinihinging datos, kailan at saan ito kailangan, at <i>contact number/e-mail address</i> ng humihingi.	Wala	<i>Letter of Request</i>	1 minuto	Records Officer

*Para sa non-technical na impormasyon (on-demand/keyword, available seeds, general info about PhilRice services and rice production)
** Para sa technical na impormasyon o konsultasyon (pests, diseases, water, nutrient, and harvest management)

NON-FRONTLINE SERVICES				
Mga Serbisyo at Proseso	Bayarin	Dokumento	Haba ng Paghihintay	Punong Tagapangasiwa
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 <i>e-mail address</i> sa LOR.	Wala		1-3 araw	FOI Decision-Maker/Records Officer
4. Punan ang ipadadalang <i>feedback form</i> at ipadala ito sa <i>e-mail address</i> ng nagbigay ng hinihinging datos.	Wala	<i>Feedback Form</i>	1-3 minuto	Records Officer
VIII. Pagsali sa Student-Trainee Engagement Program (STEP)				
1. Kumpletuhin ang application form na makukuha sa Special Concerns Management Office (SCMO) at ipasa sa Records Office kasama ang application letter.	Wala	<i>Application Letter/Form</i>	5 minuto	Records Office
2. Kung aprubado ang application, tatawag at mag-e-e-mail ang SCMO para ipaalam ang requirements.	Wala		1-3 araw	STEP coordinator
3. Ipasa ang kumpletong requirements sa SCMO para masimulan ang training.	Wala	<i>Training Agreement and Liability Waiver, Life/Accident Insurance, Medical/Good Moral Certificate</i>	15-20 minuto	STEP coordinator
IXa. Pagtatakda ng Science and Technology Tour				
1. Pumili ng skedyul at ayusin ang pagbisita sa telepono (044-456-0277 local 530) o mag-email sa <i>prri.mail@philrice.gov.ph</i> ; o magsadya sa Community Relations Office (COMREL).	Wala	<i>Request Letter</i>	10 minuto	COMREL Staff
2. Kumpirmahin ang pagbisita bago ang takdang araw. (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang Serbisyo XII).	Wala		3 minuto	COMREL Staff
IXb. Pagtatakda ng Science and Technology Tour Online				
1. I-access ang https://hostel.philrice.gov.ph at i-click ang <i>Tour</i> sa website. Piliin ang tour package na gusto.	Wala		5 minuto	Reservation Portal Admin
2. Kumpletuhin ang mga hinihinging impormasyon.	Wala		5 minuto	Reservation Portal Admin

NON-FRONTLINE SERVICES				
Mga Serbisyo at Proseso	Bayarin	Dokumento	Haba ng Paghihintay	Punong Tagapangasiwa
3. I-check ang box matapos basahin at sumasang-ayon sa mga pakiusap ng PhilRice at i-submit ang request. Hintayin ang tugon sa request. (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang Serbisyo XII).	Wala		Sa loob ng 24 oras	Reservation Portal Admin
XI. Paggamit ng Function Rooms/Hall				
1. Alamin kung may magagamit na lugar sa https://hostel.philrice.gov.ph/ o magsadya sa <i>Business Development Division (BDD)</i> . Kung may lugar, ipasa ang <i>request letter</i> sa opisina ng Executive Director.	Wala	<i>Request Letter</i>	5 minuto	Reservations Officer
2. Kung aprubado, bayaran ang kaukulang renta sa <i>kahera</i> isang linggo bago ang takdang araw ng paggamit.	Ayon sa kontrata		5 minuto	Reservations Officer / Kahera
3. Ipakita ang resibo sa BDD at pirmahan ang kontrata. (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang Serbisyo XII).	Wala	Resibo	5 minuto	Reservations Officer
XII. Pagtuloy sa PhilRice Hostel				
1. Magsadya sa PhilRice <i>hostel</i> o tumawag sa 044-456-0285 local 410 at makipag-ugnayan sa Manager/Attendant o maaari din magpareserba sa https://hostel.philrice.gov.ph .	Wala		5 minuto	Hostel Manager/Attendant
2. Kumpletuhin ang <i>registration form</i> at bayaran ang kaukulang <i>renta</i> para sa napiling kwarto.	Depende sa room***	<i>Registration Form</i>	5-10 minuto	Hostel Manager/Attendant

*** 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

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

