

CITIZEN’S CHARTER



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

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.

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 SPA/POIS		3 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 “ <i>Received By</i> ” na bahagi ng SPA/POIS. Ipakita 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@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 bank acct. number na paghuhulugan 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@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 o FB 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@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>
IV. Pagtanggap ng Rice Competitiveness Enhancement Fund (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	<i>Municipal Local Government Unit (MLGU) Agri Office</i>
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>Government-issued ID/ Barangay Certificate, RSB-SA stub</i> , at <i>Technical Briefing Certificate</i>	3-5 minuto	<i>RCEF Provincial Coordinator (PC), Provincial LGU (PLGU), MLGU, at RFO</i>

CITIZEN'S CHARTER

Mga Serbisyo at Proseso	Bayarin	Dokumento	Haba ng Paghihintay	Punong Tagapangasiwa
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	<i>RCEF PC , PLGU, MLGU, RFO</i>
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	<i>RCEF PC , PLGU, MLGU, RFO</i>
V. Karaniwan o Pasadyang Pagsasanay sa Pagsasaka				
1. Magsadya sa tanggapan ng <i>Technology Management and Services Division</i> (TMSD), tumawag sa 044-456-0277 loc. 511 o mag-email sa <i>tmsd@philrice.gov.ph</i> upang pag-usapan ang sasakupin, haba, panahon ng pagsasanay, at kaukulang bayad nito.	Wala		30 minuto	<i>Course Coordinator</i>
2. Hintayin ang <i>training design</i> at <i>Letter of Agreement</i> (LOA) na gagawin ng TMSD ayon sa napag-usapan.	Wala	<i>Letter of Agreement</i>	1 araw	<i>Course Coordinator</i>
3. Magbayad sa kahera ng PhilRice ayon sa <i>billing statement</i> , nang maisagawa ang pagsasanay ayon sa mga napag-kasunduan. (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang Serbisyo XI).	Ayon sa <i>billing statement</i>	<i>Billing Statement</i>	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 kung text; Agarang sagot kung tawag	<i>Text Center Agent</i>
2. Hintayin ang kasagutan.	Wala		Sa loob ng 1 oras Para sa <i>non-technical</i> (<i>Info-on-demand/keyword, available seeds, general info about PhilRice services and rice production</i>) Sa loob ng 24 oras Para sa <i>technical</i> /konsul-tasyon (<i>pests, diseases, water, nutrient, and harvest management</i>)	<i>Text Center Agent</i>
VII. Paghingi ng Impormasyon/Datos Tungkol sa Pagpapalayan				
1. Ipadala ang <i>Letter of Request</i> (LOR) sa <i>prii.mail@phil-rice.gov.ph</i> o personal na iabot sa <i>Records Officer</i> . Na-kasaad 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	<i>Records Officer</i>
2. Hintayin ang abiso tungkol sa hinihinging datos.	Wala		1 araw	<i>Records Officer</i>
3. Kung walang hadlang, hintayin ang datos na hinihingi na ipadadala sa <i>e-mail address</i> sa LOR.	Wala		1-3 araw	<i>FOI Decision-Maker/ Records Officer</i>
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. Kumpletuhin ang <i>application form</i> na makukuha sa <i>Special Concerns Management Office</i> (SCMO) at ipasa sa Records Office kasama ang <i>application letter</i> .	Wala	<i>Application Letter/Form</i>	5 minuto	<i>Records Office</i>
2. Kung aprubado ang <i>application</i> , tatawag at mag-e-e-mail ang SCMO para ipaalam ang <i>requirements</i> .	Wala		1-3 araw	STEP coordinator
3. Ipasa ang kumpletong <i>requirements</i> sa SCMO para masimulan ang <i>training</i> .	Wala	<i>Training Agreement and Liability Waiver, Life/Accident Insurance, Medical/Good Moral Certificate</i>	15-20 minuto	STEP coordinator

Mga Serbisyo at Proseso	Bayarin	Dokumento	Haba ng Paghihintay	Punong Tagapangasiwa
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@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 Serbisyo XI).	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 request . Hintayin ang tugon sa <i>request</i> . (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang Serbisyo XI).	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 tanggapan ng <i>Business Development Division (BDD)</i> . Kung may lugar, ipasa ang <i>request letter</i> sa opisina ng <i>Executive Director</i> .	Wala	<i>Request Letter</i>	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		3 minuto	<i>Reservations Officer / Kahera</i>
3. Ipakita ang resibo sa ASD at pirmahan ang kontrata. (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang Serbisyo XI).	Wala	Resibo	5 minuto	<i>Reservations Officer</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 <i>https://hostel.philrice.gov.ph</i> . o mag <i>email</i> sa <i>bdd@philrice.gov.ph</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> *Solo Standard– P1,000 *Solo Suite– P1,500 *Twin Standard – P1,400 *Triple Standard – P1,700 *Triple Suite – P2,000 *Quad Standard - P2,100 *Quad Economy – P1,100 *Hexa Standard – P2,600 *Quadruple Standard Fan Rooms – P600	<i>Registration Form</i>	3 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
Landline : (+63) (44) 456-0277, -0285, -0258
Cellphone : (+63) (917) 111-7423
Helpdesk : Main Building Lobby – Officer of the Day

