# 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.

## 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 nurition-secure Filipinos through climate-smart, socially inclusive, demand-driven, & partnership-based rice research for development and extension

## CORE VALUES and ATTRIBUTES

R - Relevance, Responsiveness, and Resilience
I - Integrity, Innovativeness, and Inclusivity
C - Collective Spirit, Convergence, and Client Centric
E - Excellence, Equity, and Empathy

## SERVICE PLEDGE

(Integrated Management Policy Statement)
PhilRice adheres to the system of quality management, environmental protection, and occupational health and safety in its operations to advance science research for development and extension (R4DE).

| 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 | Wala | 5 minuto* (depende sa mamimili) | *Sales Officer* |
| 2. Hintaying mabigyan ng Sale and Purchase Agreement (SPA) o Product Order and Issuance Slip (POIS) at dalhin ito sa kahera. | Wala | SPA o POIS | 5 minuto | *Sales Officer* |
| 3. Magbayad at ingatan ang resibo. | Halaga sa SPA/POIS | Wala | 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 | 15 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 | Wala | 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* | *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. | Wala | Wala | 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 ring gawin ang alinman sa mga sumusunod: •magtext o tumawag sa 0919-355-9743 / 0966-875-0931 •mag-email sa prri.genebank@gmail.com •mag-sign up sa Oryza GEMS (https://gems.philrice.gov.ph) | Wala | Wala | 10 minuto | *Division Head / Genebank Manager* |
| 2. Kumpletuhin ang "Request Form" at ibigay ito sa Gene bank Manager o gamitin ang "Add-To-Cart" feature ng Oryza GEMS. | Wala | *Request Form* | 5 minuto | *Division Head / Genebank Manager / Database Manager* |
| 3. Mag-aabiso ang PhilRice kung naipadala na ang mga binhi sa pamamagitan ng forwarder o courier, o ang im pormasyon sa e-mail. | Wala | Wala | 3 araw* (*depende sa courier service at lokasyon ng pagdadalhan) | *Division Head / Genebank Manager / Database Manager* |
| **IV. 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 philrice.tmsd@gmail.com. | Wala | Request Letter | 1 araw | *Division Head* |
| 2. Pagkatanggap ng request, pag-aaralan ito ng TMSD training management team at bubuuin ang training design at mga detalye ayon sa pangangailangan ng Requesting Party. | Wala | *Training Design* | | *Course Coordinator* |

# 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 |
|---|---|---|---|---|
| 3. Aprubahan ng Requesting Party ang training design at mga detalye. Kung kailangan, ay gagawa ng Letter of Agreement (LOA) at billing statement ang PhilRice at pipirmahan din ito ng Requesting Party. | Wala | *Training Design, LOA, at Billing Statement (as applicable)* | | *Course Coordinator* |
| 4. Kung may babayaran, magbayad sa kahera ng PhilRice ayon sa billing statement, nang maisagawa ang pagsa sanay ayon sa mga napag-kasunduan. (Kung kailangan ng matutuluyan, sundin ang **Serbisyo X**). | Ayon sa billing statement | Billing Statement | | *Kahera* |
| **V. Paghingi ng Impormasyon Ukol sa Pagpapalayan Gamit ang Cellular Phone** | | | | |
| 1. Mag-text o tumawag sa PhilRice Text Center sa numero 0917-111-7423 para sa impormasyon na kailangan. | Wala | Wala | 2 minuto | *Text Center Agent* |
| 2. Hintayin ang kasagutan. | Wala | Wala | 2 minuto<br>Para sa non-technical (on-demand/keyword, available seeds, general info about PhilRice services and rice production)<br>10 minuto<br>Para sa technical/konsultasyon (pests, diseases, water, nutrient, and harvest management) | *Text Center Agent* |
| **VI. 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 araw | *Records Officer* |
| 2. Hintayin ang abiso tungkol sa hinihinging datos. | Wala | Wala | | *Records Officer* |
| 3. Kung aprubado, hintayin ang datos na hinihingi na ipapadala sa e-mail address sa LOR. | Wala | Wala | 3 araw | *Data Analytics Center (Data Steward)* |
| 4. Punan ang ipadadalang *feedback form* at ipadala ito sa *e-mail address* ng nagbigay ng hininging datos. | Wala | *Feedback Form* | 3 Minuto | *Data Analytics Center (Data Steward)* |
| **VII. Pagsali sa Student-Trainee Engagement Program (STEP)** | | | | |
| 1. Magsumite ng application letter at resume sa Records Office o i-email ito sa prri.mail@mail.philrice.gov.ph. | Wala | *Application Letter, Resume, application form* | 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 | *Wala* | | ASD Division Head/ *STEP Coordinator* |
| 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 | *Wala* | | *STEP Coordinator* |
| 4. Ipasa ang kumpletong requirements sa STEP coordinator para masimulan ang on-the-job training ayon sa na pagkasunduang iskedyul. | Wala | *Training Agreement and Liability Waiver, Life/Accident Insurance, Medical Certificate, Covid-19 Vaccination Card* | | *STEP Coordinator* |
| **VIII. 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 mag-email sa philricecommunityrelations@gmail.com | Wala | *Request Letter* | 2 araw | COMREL *Staff* |
| 2. Susuriin ng COMREL ang iskedyul at hihingi ng pag apruba sa mga kinauukulan. | Wala | 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 X**). | Wala | Wala | | COMREL *Staff* |

# 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 |
|---|---|---|---|---|
| **IX. Paggamit ng Function Rooms/Hall** | | | | |
| 1. Alamin kung may magagamit na lugar, 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% (para sa pribadong ahensya) at kabuuang renta sa kahera isang linggo bago ang takdang araw ng paggamit, at "for billing" naman kung ito ay ahensya ng gobyerno. | Crop Biotech Center (CBC) Plenary Hall P113,000 (weekdays), P120,800 (weekends)<br>CBC Multi-Purpose Hall P81,000 (weekdays), P88,200 (weekends)<br>Social Hall P51,750 (weekdays), P55,400 (weekends)<br>Cafeteria Extension P11,550 (weekdays), P12,900 (weekends) | Kontrata | 3 minuto | *Reservations Officer / Kahera* |
| 3. Ipakita ang resibo sa *PhilRice Hostel manager* at pirmahan ang kontrata. | Wala | Resibo | 5 minuto | *Reservations Officer* |
| **X. 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 messenger page ng PhilRice Hostel (https://www.facebook.com/philricehostel). | Wala | Wala | 5 minuto | *Hostel Manager/ Attendant* |
| 2. Kumpletuhin ang registration form gamit ang "online link": https://forms.gle/U8AX1hqxTvafSeur7 bago dumating sa Hostel. Sa araw ng pag dating, pumirma sa registration form at bayaran ang kaukulang renta (kung ito ay cash basis) para sa napiling kwarto. | *Air-conditioned Rooms:*<br>*Executive Room - P3,000.00*<br>*Single-Double Deluxe -P2,500*<br>*Single Standard – P1,400*<br>*Twin Standard – P1,600*<br>*Triple Standard – P1,900*<br>*Twin-Double Standard -P2,200*<br>*Hexa Standard – P2,800*<br>*Quadruple Economy -P1,200*<br>*Fan Rooms:*<br>**Quadruple Standard - P700* | Registration Form | 5 minuto (online registration isang araw bago dumating sa Hostel o mas maaga pa)<br>1 minuto (pagpirma para sa registration form) | *Hostel Manager/ Attendant* |

BAGONG PILIPINAS

**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**
**ARTA: complaints@arta.gov.ph, 8478-5093**
**CSC: 0908-881-6565 (SMS)**

INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED