

**CITIZEN'S CHARTER
OFFICE OF THE PROVINCIAL AGRICULTURIST**

STEP	PROSESOS	TAONG LALAPITAN	MGA KAILANGAN DALHIN	ITATAGAL NG PROSESOS	EXTENSION NG PAGHIHINTAY KUNG MAY PROBLEMA	BAYARIN (Kung mayroon man)
I. SERBISYONG KAILANGAN: PAMAMAHAGI NG PUNLA NG GULAY O PUNLA NG PRUTAS AT SIMILYA NG TILAPIA						
1	<p>Kailangang suriin ng Opisyal na taga pagtanggap ang dalang Request Letter o Resolution o pinil-apang Request Form ng kliyente na kailangan sa paghingi ng punla ng gulay/prutas o similya ng tilapia</p> <p>Kapag kompleto ang mga kailangang mga dokumento, ilalaki ang Transaction Slip at itatala ito sa Incoming Communication, paglalagda sa Visitors Logbook at lalaki ang Acknowledgement Receipt at Routing Slip at tyaka ito tatatagan ng RECEIVED at ipapalam ito sa Provincial Agriculturist</p>	<p>DALIFE B. CAPELO Opisyal na taga Pagtanggap</p>	Request Letter o Resolution o Request Form	5 minuto bawat request	5 minuto bawat request	Wala
2	<p>Para sa kaalaman at aksyon. Ang Provincial Agriculturist ay magtatalaga ng Commodity Coordinator at isusulat ito sa Routing Slip upang tugunan ang kahilingan ng kliyente</p>	<p>DR. MARITES E. FROGOSO Provincial Agriculturist</p>	Request Letter o Resolution o Request Form	5 minuto bawat request	10 minuto bawat request	Wala
3	<p>Ang naitalagang Commodity Coordinator ay kailangan interbyuhin ang kliyente tungkol sa kanyang kailangan serbisyo na paghingi ng punlang gulay o punong prutas at pagkasunduan ang ilaan na panahon para pagbisita sa lugar ng kliyente</p> <p>Ang naitalagang Commodity Coordinator ay kailangan interbyuhin ang kliyente tungkol sa kanyang kailangan serbisyo na paghingi ng similya ng tilapia at pagkasunduan ang ilaan na panahon para pagbisita sa lugar ng kliyente</p>	<p>MARCELINA G. YADAO</p> <p>JOAL B. TAGGUEG</p>		10 minuto bawat request	10 minuto bawat request	Wala
4	<p>Kapag available ang punla ng gulay o prutas o similya ng tilapia maari na itong kunin ng kliyente</p> <p>Kung kailangang bisitahin ang tataniman ng kliyente ng punlang gulay o punong prutas ang naitalagang commodity coordinator ay kailangang mag-file ng travel Order at pagkatapos bisitahin ang lugar ay kailangang gumawa ng Post Training/Activity Report</p> <p>Kung kailangang bisitahin ang fishpond ng kliyente na lalagyang ng similya ng tilapia ang naitalagang commodity coordinator ay kailangang mag-file ng travel Order at pagkatapos bisitahin ang lugar ay kailangang gumawa ng Post Training/Activity Report</p>	<p>MARCELINA G. YADAO</p> <p>JOAL B. TAGGUEG</p>	Request Letter o Resolution at Request Form	1 araw bawat request	1 araw bawat request	Wala
5	<p>Ang taong responsable sa pamamahagi ng punla ng gulay o punong prutas ay kailangang paglagda ang kliyente sa Logbook for Provision of Vegetables/Fruit Seedlings at isyuhang Acknowledge Receipt pagkatanggap ng request ng kliyente</p>	<p>MARCELINA G. YADAO/ EDGARDO D. RODRIGUEZ</p>	Request Letter o Resolution at Request Form	1 araw bawat request	3 araw bawat request	Wala
	<p>• At kung walang sapat na punlang gulay o punong prutas naipamahagi, maghintay ng kaukulang panahon at ipagbigay alam sa kliyente sa pamamagitan ng txt o tawag</p>			7 araw bawat request	3 linggo bawat request	Wala
	<p>Ang taong responsable sa pamamahagi ng similya ng tilapia ay kailangang paglagda ang kliyente sa Logbook for Provision of Fingerlings at isyuhang Acknowledge Receipt pagkatanggap ng request ng kliyente sa pamamagitan ng txt o call</p>	<p>JOAL B. TAGGUEG</p>	Request Letter o Resolution at Request Form	1 araw bawat request	3 araw bawat request	Wala
	<p>• At kung walang sapat na similya ng tilapia na ipamahagi, maghintay ng kaukulang panahon at ipagbigay alam</p>			7 araw bawat request	3 linggo bawat request	Wala

II. SERBISYONG KAILANGAN : PAGBIGAY NG DIAGNOSIS/ANALYSIS O REKOMENDASYON PARA SA PANANIM O PANGINGISDA

1	Kailangang suriin ng Opisyal ng taga pagtanggap ang request letter o report o sample na dala ng kliyente Kapag kompleto ang mga kailangang mga dokumento, ilalalagay ang Transaction Slip at itatala ito sa Incoming Communication, paglalagda sa Visitors Logbook at lalalagay ang Acknowledgement Receipt at Routing Slip at tyaka ito tatatagan ng RECEIVED at ipapaalam ito sa Provincial Agriculturist	DALIFE B. CAPELO Opisyal na taga Pagtanggap	Report o Samples o Request Letter	5 minuto bawat request	5 minuto bawat request	Wala
2	Para sa kaalaman at aksyon. Ang Provincial Agriculturist ay magtatalaga ng Commodity Coordinator at isusulat ito sa Routing Slip upang tugunan ang kahilingan ng kliyente	DR. MARITES E. FROGOSO Provincial Agriculturist	Report o Samples o Request Letter	5 minuto bawat request	10 minuto bawat request	Wala
3	Ang Commodity Coordinator ay magsasagawa ng interbyu, inspeksyon at pagbisita at pagkuha ng samples sa lugar ng taniman o palaisdaan. At magsusumite ng samples sa DA o BFAR para sa analysis. Ang commodity Coordinator ay mag-pafile ng Travel Order para bisitahin ang lugar at gagawa ng Post Training/Activity Report pagkatapos nitong makakuha ng samples	NARCISO G. JAMES Para sa Taniman ng Palay NEPTALI S. DANDO Para sa Taniman ng Mais EDGARDO D. RODRIGUEZ Para sa Taniman ng Gulay at Punong Prutas JOAL B. TAGGUEG Para sa Palaisdaan	Report o Samples o Request Letter	1 araw bawat request	3 araw bawat request	Wala
4	Kapag available na ang Resulta ng Laboratory Analysis ipagbigay alam ito sa kliyente gamit ang sulat o txt o tawag Para ipaalam at ipaliwanag ang resulta ng analysis ang Commodity Coordinator ay magbibigay ng kopya ng resulta ng Laboratory Analysis at rekomendasyon sa kliyente ukol sa ikalulutas ng problema sa pananim at palaisdaan.	TERESA C. FOSTER Para sa Taniman ng Palay MARIBEL G. DOCA Para sa Taniman ng Mais MARCELINA G. YADAO Para sa Taniman ng Gulay JOAL B. TAGGUEG Para sa Palaisdaan	Resulta ng Laboratory Analysis	7 araw bawat request	3 linggo bawat request	Wala

III. SERBISYONG KAILANGAN : PAGBIBIGAY NG IBAT- IBANG BABASAHIN UKOL SA PAGSASAKA AT PANGINGISDA

1	Kailangang suriin ng Opisyal ng taga pagtanggap ang request letter na dala o request form na pinil-apan ng kliyente Kapag kompleto ang mga kailangang mga dokumento, ilalalagay ang Transaction Slip at itatala ito sa Incoming Communication, paglalagda sa Visitors Logbook at lalalagay ang Acknowledgement Receipt at Routing Slip at tyaka ito tatatagan ng RECEIVED at ipapaalam ito sa Provincial Agriculturist	DALIFE B. CAPELO Opisyal na taga Pagtanggap	Request Letter o Request Form	5 minuto bawat request	5 minuto bawat request	Wala
2	Para sa kaalaman at aksyon. Ang Provincial Agriculturist ay itatalaga ang responsableng tao sa pamamahagi ng babasahin at isusulat ito sa Routing Slip upang tugunan ang kahilingan ng kliyente	DR. MARITES E. FROGOSO Provincial Agriculturist	Request Letter o Request Form	5 minuto bawat request	10 minuto bawat request	Wala
3	Para tugunan ang kahilingan ang responsableng tao sa pamamahagi ay kailangang interbyuhin ang kliyente kung ano ang kailangan nitong mga babasahin At pag makapili na ang kliyente ng gusto niton paglalagda ang kliyente sa Beneficiaries of IECs Materials	YOLANDA C. GADUENA	Request Letter o Request Form	10 minuto bawat request	20 minuto bawat request	Wala

IV. SERBISYONG KAILANGAN : PAGBIBIGAY NG DATOS, TULONG TEKNIKAL O PAYO SA MGA LUMALAPIT SA TANGGAPAN AT SA MGA TUMATAWAG NA KLIYENTE

A. PAGBIBIGAY NG DATOS SA MGA LUMALAPIT SA TANGGAPAN AT SA MGA TUMATAWAG NA KLIYENTE

1	Kailangang suriin ng Opisyal ng taga pagtanggap ang request letter na dala o pinadala ng kliyente Kapag kompleto ang mga kailangang mga dokumento, ilalalagay ang Transaction Slip at itatala ito sa Incoming Communication, paglalagda sa Visitors Logbook at lalalagay ang Acknowledgement Receipt at Routing Slip at tyaka ito tatatagan ng RECEIVED at ipapaalam ito sa Provincial Agriculturist	DALIFE B. CAPELO Opisyal na taga Pagtanggap	Request Letter	5 minuto bawat request	5 minuto bawat request	Wala
2	Para sa kaalaman at aksyon. Ang Provincial Agriculturist ay magtatalaga ng responsableng tao sa pagbibigay ng Datos at isusulat ito sa Routing Slip upang tugunan ang kahilingan ng kliyente	DR. MARITES E. FROGOSO Provincial Agriculturist	Request Letter	5 minuto bawat request	10 minuto bawat request	Wala
3	Ang naitalagang tao ay magsasagawa ng interview sa kliyente at pagkapos ibibigay ang kaukulang tugon o datos na kailangan ng kliyente	ALETH Y. PAGULAYAN Para sa Taniman ng Palay MARIBEL G. DOCA Para sa Taniman ng Mais MA. SALLY M. FERNANDEZ	Request Letter	30 minuto bawat request	1 oras bawat request	Wala

	Kung walang available na datos kailangan itong ipagbigay alam sa kliyente o maaaring ialok na sumangguni sa ibang ahensya o tao	Para sa Taniman ng Gulay BOOTS F. FERNANDEZ Para sa Palaisdaan ARLENE A. CASTILLO Dibisyon ng mga Inhinyero		1 araw bawat request	1 araw bawat request	Wala
--	---	---	--	-------------------------	-------------------------	------

B. PAGBIBIGAY NG TULONG TEKNIKAL O PAYO SA MGA LUMALAPIT SA TANGGAPAN AT SA MGA TUMATAWAG NA KLIYENTE

	Kailangang suriin ng Opisyal ng taga pagtanggap ang request letter na dala o pinadala ng kliyente Kapag kompleto ang mga kailangang mga dokumento, ilalalok ang Transaction Slip at itatala ito sa Incoming Communication, paglalagda sa Visitors Logbook at lalalok ang Acknowledgement Receipt at Routing Slip at tyaka ito tatatagan ng RECEIVED at ipapaalam ito sa Provincial Agriculturist	DALIFE B. CAPELO Opisyal na taga Pagtanggap	Request Letter	10 minuto bawat request	10 minuto bawat request	Wala
	Para sa kaalaman at aksyon. Ang Provincial Agriculturist ay magtatalaga ng technical staff sa pagbibigay ng Tulong Teknikal o Payo at isusulat ito sa Routing Slip upang tugunan ang kahilingan ng kliyente	DR. MARITES E. FROGOSO Provincial Agriculturist	Request Letter	15 minuto bawat request	15 minuto bawat request	Wala
	Ang naitalagang tao ay magsasagawa ng interbyu para tanungin ang kliyente tungkol sa kanyang kailangang tulong teknikal o payo pang agrikultura at pangingsda at pagkasunduan ang ilaan na panahon para pagbisita sa lugar ng kliyente	TERESA FOSTER Para sa Taniman ng Palay MARIBEL G. DOCA Para sa Taniman ng Mais MARCELINA G. YADAO Para sa Taniman ng Gulay	Request Letter	10 minuto bawat request	20 minuto bawat request	Wala
	Para bisitahin ang kaukulang lugar ng kliyente ang naitalagang tao ay kailangang mag-file ng travel Order at pagkatapos bisitahin ang lugar, ang Commodity Coordinator ay kailangang gumawa ng Post Training/Activity Report	JOAL B. TAGGUEG Para sa Palaisdaan ARLENE A. CASTILLO Dibisyon ng mga Inhinyero	Request Letter	1 araw bawat request	1 araw bawat request	Wala
	Ang Technical Staff ay magbibigay ng kaukulang tugon o rekomendasyon para matugunan ang kahilingan ng kliyente		Request Letter	3 araw bawat request	7 araw bawat request	Wala

V. SERBISYONG KAILANGAN : PAGBIBIGAY NG KAALAMAN, PAGSASAGAWA NG PAGPUPULONG AT TRAINING O SEMINAR/WORKSHOP

A. PAGBIBIGAY NG KAALAMAN SA PAMAMAGITAN NG TRAINING O SEMINAR/WORKSHOP

1	Kailangang suriin ng Opisyal ng taga pagtanggap ang request letter na dala o pinadala ng kliyente Kapag kompleto ang mga kailangang mga dokumento, ilalalok ang Transaction Slip at itatala ito sa Incoming Communication, paglalagda sa Visitors Logbook at lalalok ang Acknowledgement Receipt at Routing Slip at tyaka ito tatatagan ng RECEIVED at ipapaalam ito sa Provincial Agriculturist	DALIFE B. CAPELO Opisyal na taga Pagtanggap	Request Letter	5 minuto bawat request	5 minuto bawat request	Wala
2	Para sa kaalaman at aksyon. Ang Provincial Agriculturist ay magtatalaga ng Commodity Coordinator sa pagbibigay ng Kaalaman sa pamamagitan ng Training o Seminar/Workshop at isusulat ito sa Routing Slip upang tugunan ang kahilingan ng kliyente	DR. MARITES E. FROGOSO Provincial Agriculturist	Request Letter	15 minuto bawat request	15 minuto bawat request	Wala
3	Ang commodity Coordinator ay magpapalili ng Travel Order at tyaka gagawa ng Post Training/Activity Report pagkatapos nitong mag Resource Person o magbigay ng kaalaman sa Training o Seminar/Workshop	TERESA C. FOSTER Para sa Taniman ng Palay MARIBEL G. DOCA Para sa Taniman ng Mais MARCELINA G. YADAO Para sa Taniman ng Gulay JOAL B. TAGGUEG Para sa Palaisdaan ARLENE A. CASTILLO Dibisyon ng mga Inhinyero EVANGELINE D. DANNUG RIC/4H	Request Letter	1 araw bawat request	3 araw bawat request	Wala

B. PAGSASAGAWA NG TRAINING O MEETING

1	Pag Prepara at Pagsusumite ng Training Design / Meeting Design para sa kaalaman at aksyon	TERESA C. FOSTER Para sa Taniman ng Palay MARIBEL G. DOCA Para sa Taniman ng Mais MARCELINA G. YADAO Para sa Taniman ng Gulay JOAL B. TAGGUEG Para sa Palaisdaan ARLENE A. CASTILLO Dibisyon ng mga Inhinyero EVANGELINE D. DANNUG RIC/4H	Training / Meeting Design	1 araw bawat request	3 araw bawat request	Wala
2	Pag eendorso ng Training Design/Meeting Design sa Tanggapan ng Gobernador para sa kaalaman at aksyon	DR. MARITES E. FROGOSO Provincial Agriculturist		1 araw bawat request	1 araw bawat request	Wala

3	<p>Sa pagsasagawa ng Training (pagsasanay) ang mga magsasanay ay kailangang paglagdain sa Attendance Sheet at pagkatapos isa isa nilang sasagutin ang inihandang Pormang Gagamitin Bago Magsanay at Pagkatapos Magsanay at mabibigay ng Certificate of Training at Certificate of Appearance</p> <p>Sa pagsasagawa ng Meeting (pagpupulong) ang mga magpupulong ay kailangang paglagdain sa Attendance Sheet at magbibigay ng Certificate of Appearance pagkatapos ng pagpupulong</p>	<p>TERESA C. FOSTER Para sa Taniman ng Palay MARIBEL G. DOCA Para sa Taniman ng Mais MARCELINA G. YADAO Para sa Taniman ng Gulay JOAL B. TAGGUEG Para sa Palaisdaan ARLENE A. CASTILLO Dibisyon ng mga Inhinyero EVANGELINE D. DANNUG RIC/4H</p>		1 araw bawat request	3 araw bawat request	Wala
---	---	--	--	-------------------------	-------------------------	------

VI. SERBISYONG KAILANGAN : PAGBIBIGAY KAALAMAN / PAGSASAGAWA NG COLLABORATIVE / INITIATED TECHNOLOGY DEMONSTRATION PROJECT

A. PAGBIBIGAY KAALAMAN SA PAGSASAGAWA NG COLLABORATIVE TECHNOLOGY DEMONSTRATION PROJECT

1	<p>Kailangang makipag ugnayan ang mga Collaborative Agency upang maipaliwanag ang kanilang panukala Kailangan nilang magbigay ng Request Letter upang masuri ng Opisyal na taga pagtanggap.</p> <p>At pagkatapos masuri ang Request Letter, ilalaking ang Transaction Slip at itatala ito sa Incoming Communication, paglalagdain sa Visitors Logbook at lalaking ang Acknowledgement Receipt at Routing Slip at tyaka ito tatatagan ng RECEIVED at ipapaalam ito sa Provincial Agriculturist.</p>	COLLABORATIVE AGENCY	Request Letter	5 minuto bawat request	5 minuto bawat request	Wala
2	<p>Para sa kaalaman at aksyon.</p> <p>Ang Provincial Agriculturist ay magtatalaga ng Commodity Coordinator na tutulong sa pagsasagawa ng Collaborative Techno Demo at isusulat ito sa Routing Slip upang tugunan ang kahilingan ng ibang ahensya</p>	DR. MARITES E. FROGOSO Provincial Agriculturist		5 minuto bawat request	10 minuto bawat request	Wala
3	<p>Magsasagawa ang Commodity Coordinator at ibat ibang ahensya ng Technical Briefing kasama ang Farmers Cooperator/s upang mapag usapan at maipaliwanag ang Protocol ng Proyekto. Kailangan magbigay ng Protocol ang Partner/Collaborative Agency/LGUs. Kailangang paglagdain sa Attendance Sheet ang mga pupunta sa technical Briefing</p> <p>Kailangan din mag-file ng travel Order ang commodity coordinator at gumawa ng Post Training/Activity Report pagkatapos ng briefing</p>	<p>TERESA C. FOSTER Para sa Taniman ng Palay MARIBEL G. DOCA Para sa Taniman ng Mais MARCELINA G. YADAO Para sa Taniman ng Gulay BOOTS F. FERNANDEZ Para sa Palaisdaan</p>		1 araw bawat request	1 araw bawat request	Wala
4	<p>Pangangasiwa ng paggawa ng Techno Demo Kailangang mag-file ng Travel Order ang technical staff at paktapos gagawa ng Post Travel/Activity Report</p>			3 buwan bawat request	4 buwan bawat request	Wala
5	<p>Kailangang mag-file ng Travel Order ang technical staff para sa regular na pagsubaybay at pagsusuri ng kalagayan gamit ang monitoring form at paktapos gagawa ng Post Travel/Activity Report</p>		Monitoring Form			Wala
6	<p>Sa pagsasagawa ng Field Day upang maipakita ang ginamit na teknolohiya sa mga ibang farmers ang mga technical staff ay kailangang paglagdain sa Attendance Sheet ang mga pupunta sa field day at fill upan ang Production/Economic Data Analysis Form</p> <p>Kailangang mag-file ng Travel Order ang technical staff at paktapos gagawa ng Post Travel/Activity Report</p>	OPA STAFF/ COLLABORATIVE AGENCY	Production/Economic Data Analysis Form	1 araw bawat request		Wala

B. PAGBIBIGAY KAALAMAN SA PAGSASAGAWA NG INITIATED TECHNOLOGY DEMONSTRATION PROJECT

1	<p>Pagbibigay sulat ng abiso upang ipaalam sa mga Local Chief Executives na sila ay kandidatong makatanggap ng Techno Demo Project at itatala ito sa Outgoing Communication</p>	DR. MARITES E. FROGOSO Provincial Agriculturist	Request Letter	1 araw bawat request	1 araw bawat request	Wala
2	<p>Pakikipag coordinate sa City/Municipal Agriculturist</p>	DR. MARITES E. FROGOSO Provincial Agriculturist		1 araw bawat request	3 araw bawat request	Wala
3	<p>Pagbisita ng minungkahing lugar ng pagsasagawaan ng Techno Demo upang Makita kung ang lugar ay angkop para proyekto, ibabase ito sa Protocol ng OPA at Partner/Collaborative Agencies/LGUs</p> <p>kung hindi pumasa ang lugar kailangan muling humanap ng potensyal na lugar</p> <p>Kailangang mag-file ng Travel Order ang technical staff at paktapos gagawa ng Post Travel/Activity Report</p>	<p>TERESA C. FOSTER Para sa Taniman ng Palay MARIBEL G. DOCA Para sa Taniman ng Mais MARCELINA G. YADAO Para sa Taniman ng Gulay BOOTS F. FERNANDEZ Para sa Palaisdaan</p>	Protocol ng OPA at Partner/Collaborative Agencies/LGUs	1 araw bawat request	1 araw bawat request	Wala
4	<p>Para interbyuhin ang ang farmer cooperators para makakuha ng importanteng datos na kailangan sa proyekto gamit ang Farm/Farmers Profile Form</p> <p>Kailangang mag-file ng Travel Order ang technical staff at paktapos gagawa ng Post Travel/Activity Report</p>		Farm/Farmers Profile Form	1 araw bawat request	1 araw bawat request	Wala
5	<p>Pangangasiwa ng paggawa ng Techno Demo Kailangang mag-file ng Travel Order ang technical staff at paktapos gagawa ng Post Travel/Activity Report</p>			3 buwan bawat request	4 buwan bawat request	Wala
6	<p>Kailangang mag-file ng Travel Order ang technical staff para sa regular na pagsubaybay at pagsusuri</p>		Monitoring Form			

	ng kalagayan gamit ang monitoring form at paktapos gagwa ng Post Travel/Activity Report					
7	Sa pagsasagawa ng Field Day upang maipakita ang ginamit na teknolohiya sa mga ibang farmers ang mga technical staff ay kailangang paglagdain sa Attendance Sheet ang mga pupunta sa field day at fill up ang Production/Economic Data Analysis Form Kailangang mag-file ng Travel Order ang technical staff at paktapos gagwa ng Post Travel/Activity Report		Production/Economic Data Analysis Form	1 araw bawat request	1 araw bawat request	Wala

VII. SERBISYONG KAILANGAN : PAGBIBIGAY NG TULONG SA MGA APLIKANTE NG BRO-PANEGURO SA PANANIM PROGRAM

1	Para iberipika/tyakin at iproseso ang application kung talagang nasa listahan ng small farmers at suriin ang mga dalang document ng mga aplikante bago tanggapin ang Application Form at paglalagdain sa BRO Logbook	SANDY C. MANALIGOD/ JULIUS CESAR A. GANABO BRO Coordinators	Application Form	10 minuto bawat request	30minuto bawat request	Wala
2	Para sa kaalaman at aksyon	MANUEL O. ACIERTO Provincial BRO Coordinator,	Application Form	10 minuto bawat request	30 minuto bawat request	Wala
3	Para gawan ng summary at isumite sa PCIC	SANDY C. MANALIGOD/ JULIUS CESAR A. GANABO BRO Coordinators	Application Form	3 araw bawat request	7 araw bawat request	Wala
4	Para sa pagpapalabas ng Sertipiko at pamamahagi ng Insurance Cover sa mga magsasaka	PCIC		1 araw bawat request	1 araw bawat request	

**KUNG HINDI MAAYOS ANG SERBISYO, MAGSUMITENG REKLAMO SA PROVINCIAL GOVERNOR'S OFFICE O SA PROVINCIAL ADMINISTRATOR'S OFFICE O KAYA TUMAWAG SA 323-0173 O MAGTEXT SA PGI HOTLINE 0905-911-8914.
MAAARI DING MAKIPAG-UGNAYAN SA 8888 CITIZEN'S COMPLAINT HOTLINE.**