

**মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি (এমআরএ)**

গুলফেশাঁ প্লাজা (৭মতলা)

৮, শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক

বড় মগবাজার, রমনা, ঢাকা-১২১৭।

[www.mra.gov.bd](http://www.mra.gov.bd)

ফোনঃ+৮৮-০২-৮৩৩৩২৪৫, ৮৩৩২৯৮৬, ৮৩৩৩১৯৬

ফ্যাক্সঃ + ৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭

**হটলাইনঃ ১৬১৩৩**

**মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটির সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি**

**(Citizen’s Charter)**

২৯ সেপ্টেম্বর, ২০২২

**১. ভিশন ও মিশন**

**রূপকল্প (Vision):** স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক ক্ষুদ্রঋণ সেক্টর প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে দেশের দারিদ্র্য বিমোচন ও টেকসই উন্নয়ন।

**অভিলক্ষ্য (Mission):** ক্ষুদ্রঋণ খাতকে কার্যকর ও দক্ষ নিয়ন্ত্রণের মাধ্যমে ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম পরিচালনাকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য সহায়ক ও সুষ্ঠু পরিবেশ তৈরী, কর্মসংস্থান বৃদ্ধি ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ সৃষ্টি।

**২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি**

**২.১ নাগরিক সেবাঃ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রঃনং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা**  **(নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)** |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১। | এমআরএ সম্পর্কিত তথ্য প্রদান | যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সফটকপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস) | (১) আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)  (২)আনুষঙ্গিক কাগ জপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)  (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান  প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ | বিনামূল্যে | ৫ (পাঁচ) কর্মদিবস | রনজিত কুমার সরকার  পদনাম: উপপরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮১  মোবাইল: +৮৮-০১৯১২-০৮২০৯৮  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_research@mra.gov.bd](mailto:dd_research@mra.gov.bd) |
| ২। | নিয়োগ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান | যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সফটকপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস) | (১) আবেদনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)  (২)আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)  (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান  প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ | বিনামূল্যে | ২ (দুই) কর্মদিবস | জিনাত আমান বন্যা  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন:+৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩  মোবাইল: +৮৮-০১৭১৭-৬৯৬০০৯  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: dd\_hr@mra.gov.bd |
| ৩। | ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সনদ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান | যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সফটকপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস) | (১) সনদের আবেদন বিষয়ক পরামর্শ  (২)আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)  (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান  প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ | বিনামূল্যে | ৭ (সাত) কর্মদিবস | মোঃ মিনহাজুল ইসলাম  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮২  মোবাইল: +৮৮-০১৭১২-৪৫৬০৭৫  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_license@mra.gov.bd](mailto:dd_license@mra.gov.bd) |
| ৪। | শুদ্ধাচার পরিপালন বিষয়ক তথ্য প্রদান | যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সফটকপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস) | (১)আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)  (২) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান  প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ | বিনামূল্যে | ০৩ (তিন) কর্মদিবস | জিনাত আমান বন্যা  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন:+৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩  মোবাইল: +৮৮-০১৭১৭-৬৯৬০০৯  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_hr@mra.gov.bd](mailto:dd_hr@mra.gov.bd) |
| ৫। | এমএফআই প্রতিনিধিকে প্রশিক্ষণ প্রদান | কেন্দ্রীয়ওআঞ্চলিকভাবেপ্রশিক্ষণপ্রদান | প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রার্থী মনোনয়নপত্র  প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ এবং সংশ্লিষ্ট ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান | প্রশিক্ষণের ধরণ অনুযায়ী নির্ধারিত সেবা মূল্যের চেক/ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার | ১৫ (পনের) দিন | জিনাত আমান বন্যা  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন:+৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩  মোবাইল: +৮৮-০১৭১৭-৬৯৬০০৯  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: dd\_hr@mra.gov.bd |
| ৬। | অথরিটির গবেষণা ও প্রকাশনা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান | যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সফটকপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস) | তথ্য প্রাপ্তির জন্যই-মেইল/ফ্যাক্স/ডাকযোগ/সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান | বিনামূল্যে/বিধিমোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে | ১০ (দশ) কর্মদিবস | রনজিত কুমার সরকার  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮১  মোবাইল: +৮৮-০১৯১২-০৮২০৯৮  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_research@mra.gov.bd](mailto:dd_research@mra.gov.bd) |

**২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রঃনং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা**  **(নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)** |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১। | ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সনদ প্রদান বা সাময়িক অনুমতি প্রদান | অথরিটি হতে আবেদন আহবান এর প্রেক্ষিতে প্রাপ্ত আবেদন প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে | অথরিটির নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রয়োজনীয়/চাহিত দলিলাদি।  প্রাপ্তিস্থান:এমআরএ ওয়েবসাইট (www.mra.gov.bd) | এমআরএ বিধিমালা মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে | বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত নির্ধারিত সময়সীমা | মোঃ মিনহাজুল ইসলাম  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮২  মোবাইল: +৮৮-০১৭১২-৪৫৬০৭৫  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_license@mra.gov.bd](mailto:dd_license@mra.gov.bd) |
| ২। | সার্কুলার/লেটার/সংসদ বিষয়ক ও মন্ত্রণালয়ের তথ্যাদি | পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে | ১।আবেদনপত্র  ২।প্রয়োজনীয় দলিলাদি  প্রাপ্তিস্থান:এমআরএ ওয়েবসাইট  (www.mra.gov.bd) | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কর্মদিবস | মোহাম্মদ কামাল হোসেন  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৬০৩৫  মোবাইল: +৮৮-০১৭১০৮০৬৩০৬  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: dd­\_policylegal@mra.gov.bd |
| ৩। | ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন ধরণের নীতিমালা অনুমোদন/ মামলা সংক্রান্ত | পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে | ১।আবেদনপত্র  ২।মামলার তথ্য সম্বলিত ডকুমেন্ট  প্রাপ্তিস্থান:এমআরএ | বিনামূল্যে | ১৫ (পনের) কর্মদিবস | মোহাম্মদ কামাল হোসেন  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৬০৩৫  মোবাইল: +৮৮-০১৭১০৮০৬৩০৬  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ |
| ৪। | ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানকে মেয়াদী আমানত গ্রহণের অনুমোদন প্রদান | পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে | ১।আবেদনপত্র  ২।প্রয়োজনীয় দলিলাদি  প্রাপ্তিস্থান:এমআরএ ওয়েবসাইট  (www.mra.gov.bd) | বিনামূল্যে | ৩০-৪৫ কর্মদিবস | মুহাম্মদ শহিদুল ইসলাম  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৫৬১৭  মোবাইল: +৮৮-০১৭১২০৮২০৫৭  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: dd\_regulation@mra.gov.bd |
| ৫। | ক্ষুদ্রঋণ বহির্ভূত বিভিন্ন সামাজিক কার্যক্রমের অনুমোদনসহ ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের স্থায়ী সম্পদ অর্জন, বৈদেশিক ঋণ গ্রহণ, মোবাইল ব্যাংকিং ও এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য অনাপত্তি প্রদান | পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/ই-মেইল মারফত | ১।আবেদনপত্র  ২।প্রয়োজনীয় দলিলাদি  প্রাপ্তিস্থান:এমআরএ ওয়েবসাইট  (www.mra.gov.bd) | বিনামূল্যে | ৩০-৪৫ কর্মদিবস | মুহাম্মদ শহিদুল ইসলাম  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৫৬১৭  মোবাইল: +৮৮-০১৭১২০৮২০৫৭  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: dd\_regulation@mra.gov.bd |
| ৬। | ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের নাম পরিবর্তন ও বাৎসরিক ফি গ্রহণ। | পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল মারফত | ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত আবেদন | নাম পরিবর্তন বিনামূল্যে  বাৎসরিক ফি সার্ভিস চার্জের ০.১৫% | ১৫ (পনের) কর্মদিবস | মোঃ মিনহাজুল ইসলাম  পদনাম: উপপরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮২  মোবাইল: +৮৮-০১৭১২-৪৫৬০৭৫  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_license@mra.gov.bd](mailto:dd_license@mra.gov.bd) |
| ৭। | সনদ বাতিল, স্থগিতকরণ, প্রত্যর্পণ, একীভূতকরণ, অবসায়ন ইত্যাদি | পরিদর্শন প্রতিবেদন, অভিযোগ বিশ্লেষণ ও সংশ্লিষ্ট পক্ষকে শুনানীর মাধ্যমে | ১।পরিদর্শন প্রতিবেদন  ২।অভিযোগ পত্র  ৩।অথরিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত | বিনামূল্যে | ৩০ কর্মদিবস | মোঃ মিনহাজুল ইসলাম  পদনাম: উপপরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮২  মোবাইল: +৮৮-০১৭১২-৪৫৬০৭৫  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_license@mra.gov.bd](mailto:dd_license@mra.gov.bd) |
| ৮। | মন্ত্রণালয়/বাংলাদেশ ব্যাংক ও অন্যান্য সরকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে সমন্বয় | পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল মারফত | প্রযোজ্য নয় | বিনামূল্যে | ৭ (সাত)কর্মদিবস | রনজিত কুমার সরকার  পদনাম: উপপরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮১  মোবাইল: +৮৮-০১৯১২-০৮২০৯৮  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_research@mra.gov.bd](mailto:dd_research@mra.gov.bd) |
| ৯। | দেশি-বিদেশি ঋণ প্রদানকারী সংস্থা/ ব্যাংক/গৃহায়ণ তহবিল/পুঁজিবাজার হতে ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানসমূহের ঋণ/তহবিল প্রাপ্তির যোগ্যতা বিষয়ে প্রয়োজনীয় প্রত্যয়নপত্র/অনাপত্তি প্রদান | আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের নিরীক্ষিত আর্থিক বিবরণী ও পরিদর্শন প্রতিবেদন বিশ্লেষণ এবং প্রতিষ্ঠানের টেকসহিতা যাচাই করে প্রত্যয়নপত্র/অনাপত্তি প্রদান | ১।আবেদনপত্র | বিনামূল্যে | ১০ (দশ)  কর্মদিবস | পঙ্কজ কুমার পাল  পদনাম: উপপরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৪  মোবাইল: +৮৮-০১৭১৯-৪৭৩৭৪১  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: dd\_offsite@mra.gov.bd |
| ১০। | সি এ ফার্ম বিষয়ক তথ্য সরবরাহ | যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সফটকপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস) | (১) আবেদনপত্র (প্রযোজ্যক্ষেত্রে)  (২)আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্যক্ষেত্রে)  (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান | বিনামূল্যে | ১০ (দশ)  কর্মদিবস | পঙ্কজ কুমার পাল  পদনাম: উপপরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৪  মোবাইল: +৮৮-০১৭১৯-৪৭৩৭৪১  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: dd\_offsite@mra.gov.bd |
| ১১। | ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের সুপারভিশন | ১। অথরিটি হতে পরিদর্শনের জন্য আদেশ জারি  ২। সরেজমিনে পরিদর্শনের কাজ সমন্বয়  ৩। প্রতিবেদন প্রস্তুত | ১। প্রতিষ্ঠানের আর্থিক, প্রশাসনিক ও ব্যবস্থাপনাগত দলিলাদি।  প্রাপ্তিস্থান: MRA ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান | বিনামূল্যে | ৩০ কর্মদিবস | মুহাম্মদ মিজানুর রহমান  পদনাম: উপ-পরিচালক  মোবাইল: +৮৮-০১৫৫২-৪৪০৯২১  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_supervision1@mra.gov.bd](mailto:dd_supervision1@mra.gov.bd)  মুহাম্মদ শাহ জালাল  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩২৫১৭ (এক্স-২৪৫)  মোবাইল: +৮৮-০১৯২৭১৯২৯৭২  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: <dd_supervision২@mra.gov.bd>  মোঃ আব্দুল হক  পদনামঃ উপ-পরিচালক  ফোনঃ +৮৮-০২-৪৮৩১৭২৮৫  মোবাইলঃ +৮৮-০১৯১৩৬২৮৯২০  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_supervision3@mra.gov.bd](mailto:dd_supervision3@mra.gov.bd) |
| ১২। | ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন প্রতিবেদন ফলোআপ | ১।পরিদর্শনে প্রাপ্ত অসঙ্গতির বিষয়ে অথরিটি হতে পত্র প্রেরণ  ২।প্রতিষ্ঠানের লিখিত জবাব গ্রহণ  ৩। অথরিটির সিদ্ধান্ত প্রদান। | ১। প্রতিষ্ঠানের আর্থিক, প্রশাসনিক ও ব্যবস্থাপনাগত দলিলাদি।  প্রাপ্তিস্থান: MRA ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান | বিনামূল্যে | ৩০ কর্মদিবস |
| ১৩। | ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান বা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি সম্পর্কে অভিযোগ নিষ্পত্তি | ১। অভিযোগ পর্যালোচনা  ২। তদন্ত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)  ৩। ব্যক্তিগত শুনানী(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | ১। অভিযোগপত্র  ২। সংযুক্ত দলিলাদি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | বিনামূল্যে | ১৫ দিন |
| ১৪। | ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তিকরণ | \* বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ  \* আবেদন যাচাই-বাছাই  \* সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও অবহিতকরণ | (১) আবেদনপত্র;  (২) ট্রেডলাইসেন্স;  (৩) TIN  (৪) VAT ও Tax Certificate  প্রাপ্তিস্থান: MRA ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান | বিনামূল্যে | ৩০ কর্মদিবস | মোঃ আবু বকার সিদ্দিক  পদনাম : উপ-পরিচালক  ফোন : +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩  মোবাইল:+৮৮-০১৯১১৭০৯৪৫৮  ফ্যাক্স : +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_admin@mra.gov.bd](mailto:dd_admin@mra.gov.bd) |
| ১৫। | চেক/চালান/বিল/মূসক/আয়কর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান | ফোন/ফ্যাক্স/ই-মেইল/ডাকযোগ/সরাসরি/বাহক | ১। আবেদনপত্র (টেলিফোনিক/মৌখিক/ই-মেইল/এসএমএস) | বিনামূল্যে | ১০ (দশ) কর্মদিবস | প্রদীপ কুমার ঘোষ  পদনাম: উপপরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩৬০৭  মোবাইল: +৮৮-০১৭১৬৫১৫২১৫  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: dd\_finance@mra.gov.bd |
| ১৬। | ন্যাশনাল ডাটাবেইজ বিষয়ে ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানকে কারিগরি পরামর্শ প্রদান | টেলিফোন এবং অথরিটিতে সরাসরি উপস্থিত সাপেক্ষ্যে | প্রযোজ্য নয় | বিনামূল্যে | তৎক্ষণাৎ | রবিউল ইসলাম  পদনাম: সিনিয়র সহকারী পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩২৮৯৪  মোবাইল: +৮৮-০১৬৭২৭৪৬৯১৯  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: sad\_miscdb@mra.gov.bd |

**২.৩ অভ্যন্তরীন সেবাঃ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রঃনং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান** | **সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা**  **(নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)** |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১। | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে ঋণপ্রদান | আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে ঋণপ্রদানের জন্য চেক ইস্যুকরণ | (১) আবেদনপত্র;  (২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী।  (৩) পূর্বের ঋণ পরিশোধে প্রমানিক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | বিনামূল্যে | ৭ (সাত) কর্মদিবস | প্রদীপ কুমার ঘোষ  পদনাম: উপপরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩৬০৭  মোবাইল: +৮৮-০১৭১৬৫১৫২১৫  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল:dd\_finance@mra.gov.bd |
| ২। | ছুটি অনুমোদন  (নৈমিত্তিক/ অর্জিত/শ্রান্তি বিনোদন/বহি:বাংলাদেশ ইত্যাদি) | ছুটি আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রাপ্যতা সাপেক্ষে | ১. নির্ধারিত আবেদনপত্র  ২. ছুটির হিসাব বিবরণী | বিনামূল্যে | ১০ (দশ) কর্মদিবস | জিনাত আমান বন্যা  পদনাম: উপ-পরিচালক  ফোন:+৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩  মোবাইল: +৮৮-০১৭১৭-৬৯৬০০৯  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_hr@mra.gov.bd](mailto:dd_hr@mra.gov.bd) |
| ৩। | অফিসে ব্যবহার্য দ্রব্যাদি/স্টেশনারী সামগ্রী সরবরাহ | চাহিদার ভিত্তিতে প্রাপ্যতা অনুযায়ী সরবরাহ | আবেদনপত্র/চাহিদাপত্র  প্রাপ্তিস্থানঃ এমআরএ | বিনামূল্যে | চাহিত দ্রব্যাদি/স্টেশনারীর স্থিতি সাপেক্ষে ০৫ কর্মদিবস | মোঃ আবু বকার সিদ্দিক  পদনাম : উপ-পরিচালক  ফোন : +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩  মোবাইল:+৮৮-০১৯১১৭০৯৪৫৮  ফ্যাক্স : +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_admin@mra.gov.bd](mailto:dd_admin@mra.gov.bd) |
| ৪। | পণ্য/কার্য/সেবা ক্রয়কার্য সম্পন্নকরণ | \* ক্রয় পরিকল্পনা প্রস্তুতকরণ  \* STD প্রস্তুতকরণ  \* বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ | প্রাপ্তিস্থানঃ এমআরএ | নির্ধারিত ফি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | পিপিএ-২০০৯ এবং পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী | মোঃ আবু বকর সিদ্দিক  পদনাম : উপ-পরিচালক  ফোন : +৮৮-০২-৮৩৩২৮৯৪  মোবাইল:+৮৮-০১৯১১৭০৯৪৫৮  ফ্যাক্স : +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: [dd\_admin@mra.gov.bd](mailto:dd_admin@mra.gov.bd) |
| ৫। | অথরিটির বিভিন্ন প্রকাশনার জন্য ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রমের তথ্য প্রদান | চাহিদাপত্র | প্রযোজ্য নয় | বিনামূল্যে | ৭ দিন | এস.এম. জ্যোতির্ময় রায়  পদনাম: সহকারী পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩২৮৯৪  মোবাইল: +৮৮-০১৭৭৩১৫৫৯৭৩  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: jyotirmoy2011roy@gmail.com |
| ৬। | বিভিন্ন শাখার চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রতিষ্ঠানভিত্তিক বা সার্বিক ক্ষুদ্রঋণের তথ্যপ্রদান | চাহিদাপত্র | প্রযোজ্য নয় | বিনামূল্যে | ৩ দিন | জ্যোতি প্রকাশ দাস  পদনাম: সহকারী পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩২৮৯৪  মোবাইল: +৮৮-০১৬৮৪৫০৯১৪৩  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: pdruet111@gmail.com |

**৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রমিক নং** | **কখন যোগাযোগ করবেন** | **কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন** | **যোগাযোগের ঠিকানা** | **নিষ্পত্তির সময়সীমা** |
| ১। | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা) | মোঃ হুমায়ুন কবীর  পদনাম: নির্বাহী পরিচালক  ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩৬৩৬  মোবাইল: +৮৮-০১৭৭৮-১৬১৫২১  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইল: ed.operation@mra.gov.bd | ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস |
| ২। | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | মোঃ ফসিউল্লাহ্  এক্সিকিউটিভ ভাইস-চেয়ারম্যান  ফোনঃ +৮৮-০২-৮৩৩২৭৭২  ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭  ই-মেইলঃevc@mra.gov.bd | ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস |
| ৩। | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | পরিচালনা বোর্ড | চেয়ারম্যান, পরিচালনা বোর্ড  মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি  গুলফেশাঁ প্লাজা (৭মতলা)  ৮ শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক  বড় মগবাজার, রমনা, ঢাকা-১২১৭। | ৯০ (নব্বই) কর্মদিবস |