

## মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি (এমআরএ)

গুলফেশাঁ প্লাজা (৭মতলা)
৮, শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক
বড় মগবাজার, রমনা, ঢাকা-১২১৭।
www.mra.gov.bd

ফোনঃ+৮৮-০২-৮৩৩৩২৪৫, ৮৩৩২৯৮৬, ৮৩৩৩১৯৬ ফ্যাক্সঃ + ৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭

হটলাইনঃ ১৬১৩৩

# মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটির সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২৭ সেপ্টেম্বর, ২০২৩

#### 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

জ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িতপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(2)	(২)	(৩)	(8)	(4)	(৬)	(٩)
21	এমআরএ সম্পর্কিত তথ্য	যাচিত তথ্য প্রদান	(১) আবেদনপত্র (প্রযোজ্য	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ)	রনজিত কুমার সরকার
	প্রদান	(পত্ৰ/সফটকপি/ফোন/ই-	ক্ষেত্রে)		কর্মদিবস	পদনাম: উপপরিচালক
		মেইল/এসএমএস)	(২)আনুষঞ্চিক কাগ জপত্র			ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮১
			(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)			মোবাইল: +৮৮-০১৯১২-০৮২০৯৮
			(৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান			ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
			<u>প্রাপ্তিস্থান</u> - এমআরএ			ই-মেইল: <u>dd_research@mra.gov.bd</u>
7	নিয়োগ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	যাচিত তথ্য প্রদান	(১) আবেদনপত্র (প্রযোজ্য	বিনামূল্যে	২ (দুই)	জিনাত আমান বন্যা
		(পত্ৰ/সফটকপি/ফোন/ই-	ক্ষেত্রে)		কর্মদিবস	পদনাম: উপ-পরিচালক
		মেইল/এসএমএস)	(২)আনুষঞ্জিক কাগজপত্র			ফোন:+৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩
			(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)			মোবাইল: +৮৮-০১৭১৭-৬৯৬০০৯
			(৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান			ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
			<u>প্রাপ্তিস্থান</u> - এমআরএ			ই-মেইল: dd_hr@mra.gov.bd
৩।	ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম পরিচালনার	যাচিত তথ্য প্রদান	(১) সনদের আবেদন বিষয়ক	বিনামূল্যে	৭ (সাত)	মোহাম্মদ কামাল হোসেন
	জন্য সন্দ সংক্রান্ত তথ্য	(পত্ৰ/সফটকপি/ফোন/ই-	পরামর্শ		কর্মদিবস	পদনাম: উপ-পরিচালক
	প্রদান	মেইল/এসএমএস)	(২)আনুষঞ্জিক কাগজপত্র			ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৬০৩৫
			(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)			মোবাইল: +৮৮-০১৭১০৮০৬৩০৬
			(৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান			ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
			<u>প্রাপ্তিস্থান</u> - এমআরএ			
81	শুদ্ধাচার পরিপালন বিষয়ক	যাচিত তথ্য প্রদান	(১)আনুষঞ্চিক কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৩ (তিন)	জিনাত আমান বন্যা
	তথ্য প্রদান	(পত্ৰ/সফটকপি/ফোন/ই-	(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		কর্মদিবস	পদনাম: উপ-পরিচালক
		মেইল/এসএমএস)	(২) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান			ফোন:+৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩
			<u>প্রাপ্তিস্থান</u> - এমআরএ			মোবাইল: +৮৮-০১৭১৭-৬৯৬০০৯
						ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
İ						ই-মেইল: <u>dd_hr@mra.gov.bd</u>

Ø1	এমএফআই প্রতিনিধিকে		প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রার্থী	প্রশিক্ষণের ধরণ	১৫ (পনের)	জিনাত আমান বন্যা
	প্রশিক্ষণ প্রদান		মনোনয়নপত্র	অনুযায়ী	কর্মদিবস	পদনাম: উপ-পরিচালক
			<u>প্রাপ্তিস্থান</u> - এমআরএ এবং	নিধারিত সেবা		ফোন:+৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩
			সংশ্লিষ্ট ক্ষুদ্ৰঋণ প্ৰতিষ্ঠান	<u>মূল্যের</u>		মোবাইল: +৮৮-০১৭১৭-৬৯৬০০৯
				চেক/ব্যাংক		ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
				ড়াফট/পে-অর্ডার		ই-মেইল: dd_hr@mra.gov.bd
ঙা	অথরিটির গবেষণা ও	যাচিত তথ্য প্রদান	তথ্য প্রাপ্তির জন্যই-	বিনামূল্যে/বিধি	১০ (দশ)	রনজিত কুমার সরকার
	প্রকাশনা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	(পত্ৰ/সফটকপি/ফোন/ই-	মেইল/ফ্যাক্স/ডাকযোগ/সরাস	মোতাবেক	কর্মদিবস	পদনাম: উপ-পরিচালক
		মেইল/এসএমএস)	রি ফোনে অনুসন্ধান	নির্ধারিত মূল্যে		ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮১
						মোবাইল: +৮৮-০১৯১২-০৮২০৯৮
						ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল: <u>dd_research@mra.gov.bd</u>

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

<u>क</u> स	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাম্ভিস্থান	সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িতপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(2)	(২)	(৩)	(8)	<b>(¢)</b>	(৬)	(٩)
31	ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম পরিচালনার	অথরিটি হতে আবেদন	অথরিটির নির্ধারিত ফরমে	এমআরএ	বিজ্ঞপ্তিতে	মোহাম্মদ কামাল হোসেন
	জন্য সনদ প্রদান বা সাময়িক	আহবান এর প্রেক্ষিতে প্রাপ্ত	আবেদন ও প্রয়োজনীয়/চাহিত	বিধিমালা	বর্ণিত	পদনাম: উপ-পরিচালক
	অনুমতি প্ৰদান	আবেদন প্রক্রিয়াকরণের	पिलापि।	মোতাবেক	নিধারিত	ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৬০৩৫
		মাধ্যমে	<u>প্রাপ্তিস্থান:</u> এমআরএ	নিধারিত মূল্যে	সময়সীমা	মোবাইল: +৮৮-০১৭১০৮০৬৩০৬
			ওয়েবসাইট			ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
			(www.mra.gov.bd)			
7	সার্কুলার/লেটার/সংসদ	পত্র যোগাযোগের	১।আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১৫	মোঃ মিনহাজুল ইসলাম
	বিষয়ক ও মন্ত্রণালয়ের	মাধ্যমে/অনলাইনে	২।প্রয়োজনীয় দলিলাদি		(পনের)	পদনাম: উপ-পরিচালক
	তথ্যাদি		<u>প্রাপ্তিস্থান:</u> এমআরএ		কর্মদিবস	ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮২
			ওয়েবসাইট			মোবাইল: +৮৮-০১৭১২-৪৫৬০৭৫
			(www.mra.gov.bd)			ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল: <u>dd_license@mra.gov.bd</u>
91	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন	পত্র যোগাযোগের	১।আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১৫	মোঃ মিনহাজুল ইসলাম
	ধরণের নীতিমালা	মাধ্যমে/অনলাইনে	২।মামলার তথ্য সম্বলিত		(পনের)	পদনাম: উপ-পরিচালক
	অনুমোদন/ মামলা সংক্রান্ত		ডকুমেন্ট		কর্মদিবস	ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮২

81	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানকে মেয়াদী আমানত গ্রহণের অনুমোদন প্রদান	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে	প্রাপ্তিস্থান:এমআরএ  ১।আবেদনপত্র ২।প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান:এমআরএ ওয়েবসাইট (www.mra.gov.bd)	বিনামূল্যে	৩০-৪৫ কর্মদিবস	মোবাইল: +৮৮-০১৭১২-৪৫৬০৭৫ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd license@mra.gov.bd মুহাম্মদ শহিদুল ইসলাম পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৫৬১৭ মোবাইল: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
¢۱	ক্ষুদ্রঋণ বহির্ভূত বিভিন্ন সামাজিক কার্যক্রমের অনুমোদনসহ ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের স্থায়ী সম্পদ অর্জন, বৈদেশিক ঋণ গ্রহণ, মোবাইল ব্যাংকিং ও এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য অনাপত্তি	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/ই-মেইল মারফত	১।আবেদনপত্র ২।প্রয়োজনীয় দলিলাদি <u>প্রাপ্তিস্থান:</u> এমআরএ ওয়েবসাইট (www.mra.gov.bd)	বিনামূল্যে	৩০-৪৫ কর্মদিবস	ই-মেইল: dd_regulation@mra.gov.bd মুহাম্মদ শহিদুল ইসলাম পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৫৬১৭ মোবাইল: +৮৮-০১৭১২০৮২০৫৭ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd_regulation@mra.gov.bd
ঙা	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	মোহাম্মদ কামাল হোসেন পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৬০৩৫ মোবাইল: +৮৮-০১৭১০৮০৬৩০৬ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
91	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 (ত্রিশ) কর্মদিবস	মোহাম্মদ কামাল হোসেন পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৬০৩৫ মোবাইল: +৮৮-০১৭১০৮০৬৩০৬ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
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

৯।	দেশি-বিদেশি ঋণ প্রদানকারী সংস্থা/ ব্যাংক/গৃহায়ণ	আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট ক্ষদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের	১।আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	পঞ্চজ কুমার পাল পদনাম: উপপরিচালক
	তহবিল/পুঁজিবাজার হতে	্রিরীক্ষিত আর্থিক বিবরণী ও			70410(701	ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৪
	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানসমূহের	পরিদর্শন প্রতিবেদন বিশ্লেষণ				মোবাইল: +৮৮-০১৭১৯-৪৭৩৭৪১
	ঋণ/তহবিল প্রাপ্তির যোগ্যতা	এবং প্রতিষ্ঠানের				ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
	বিষয়ে প্রয়োজনীয়	টেকসহিতা যাচাই করে				ই-মেইল: dd offsite@mra.gov.bd
	প্রত্যয়নপত্র/অনাপত্তি প্রদান	প্রত্যয়নপত্র/অনাপত্তি প্রদান				5
201	সি এ ফার্ম বিষয়ক তথ্য	যাচিত তথ্য প্রদান	(১) আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০ (দশ)	পঞ্চজ কুমার পাল
	সরবরাহ	(পত্ৰ/সফটকপি/ফোন/ই-	(প্রযোজ্যক্ষেত্রে)	_	কর্মদিবস	পদনাম: উপপরিচালক
		মেইল/এসএমএস)	(২)আনুষঞ্জিক কাগজপত্র			ফোন: +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৪
			(প্রযোজ্যক্ষেত্রে)			মোবাইল: +৮৮-০১৭১৯-৪৭৩৭৪১
			(৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান			ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল: dd_offsite@mra.gov.bd
221	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের	১। অথরিটি হতে পরিদর্শনের	১। প্রতিষ্ঠানের আর্থিক,	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ)	মুহাম্মদ মিজানুর রহমান
	সুপারভিশন	জন্য আদেশ জারি	প্রশাসনিক ও ব্যবস্থাপনাগত		কর্মদিবস	পদনাম: উপ-পরিচালক
		২। সরেজমিনে পরিদর্শনের	<b>प</b> िलापि।			মোবাইল: +৮৮-০১৫৫২-৪৪০৯২১
		কাজ সমন্বয়	<u>প্রাপ্তিস্থান:</u> MRA ও সংশ্লিষ্ট			ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
		৩। প্রতিবেদন প্রস্তুত	প্রতিষ্ঠান			ই-মেইল: dd supervision1@mra.gov.bd
<b>५</b> २।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন	১।পরিদর্শনে প্রাপ্ত অসঞ্চাতির	১। প্রতিষ্ঠানের আর্থিক,	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ)	du suporvisioni (@mru.gov.su
	প্রতিবেদন ফলোআপ	বিষয়ে অথরিটি হতে পত্র	প্রশাসনিক ও ব্যবস্থাপনাগত		কর্মদিবস	মুহাম্মদ শাহ জালাল
		প্রেরণ	पिनापि।			প্দনাম: উপ-পরিচালক
		২।প্রতিষ্ঠানের লিখিত জবাব	<u>প্রাপ্তিস্থান:</u> MRA ও সংশ্লিষ্ট			ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩২৫১৭ (এক্স-২৪৫)
		গ্রহণ	প্রতিষ্ঠান			মোবাইল: +৮৮-০১৯২৭১৯২৯৭২
		৩। অথরিটির সিদ্ধান্ত প্রদান।				ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
२०।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান বা সংশ্লিষ্ট	১। অভিযোগ পর্যালোচনা	১। অভিযোগপত্র	বিনামূল্যে	১৫	ই-মেইল: <u>dd_supervision২@mra.gov.bd</u>
	ব্যক্তি সম্পর্কে অভিযোগ	২। তদন্ত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	২। সংযুক্ত দলিলাদি		(পনের)	মোঃ আব্দুল হক
	নিষ্পত্তি	৩। ব্যক্তিগত শুনানী(প্রযোজ্য	(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		কর্মদিবস	পদনামঃ উপ-পরিচালক
		ক্ষেত্রে)				ফৌনঃ +৮৮-০২-৪৮৩১৭২৮৫
						মোবাইলঃ +৮৮-০২৯১৩৬২৮৯২০
						ফাক্সি: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল: <u>dd supervision3@mra.gov.bd</u>
\$81	<u></u>	* বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ	(১) আবেদনপত্র;	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ)	মোঃ আবু বকার সিদ্দিক
	তালিকাভুক্তিকরণ	* আবেদন যাচাই-বাছাই	(২) ট্রেডলাইসেন্স;	1 1 11- <u>7</u> 6-17	কর্মদিবস	পদনাম : উপ-পরিচালক
		* সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও	(৩) TIN		1 -11 ( 1 1	ফোন : +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩
		1717110 47 1 0	(~) 1114		l .	4111 . 100 94 60 00 140 0

		অবহিতকরণ	(8) VAT ও Tax Certificate <u>প্রাপ্তিস্থান:</u> MRA ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান			মোবাইল:+৮৮-০১৯১১৭০৯৪৫৮ ফ্যাক্স :+৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: <u>dd admin@mra.gov.bd</u>
261	চেক/চালান/বিল/মূসক/আয়	ফোন/ফ্যাক্স/ই-	১। আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০ (দশ)	প্রদীপ কুমার ঘোষ
	কর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	মেইল/ডাকযোগ/সরাসরি/বা	(টেলিফোনিক/মৌখিক/ই-		কর্মদিবস	পদনাম: উপপরিচালক
		হক	মেইল/এসএমএস)			ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৬০৭
						মোবাইল: +৮৮-০১৭১৬৫১৫২১৫
						ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল: dd_finance@mra.gov.bd
১৬।	ন্যাশনাল ডাটাবেইজ বিষয়ে	টেলিফোন এবং অথরিটিতে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	তৎক্ষণাৎ	মোঃ সাহিদুল হাসান
	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানকে কারিগরি	সরাসরি উপস্থিত সাপেক্ষ্যে				পদনাম: উপপরিচালক
	পরামর্শ প্রদান					ফোন: +৮৮-০২-৯৩৩২৫৩৮
						মোবাইল: +৮৮-০১৯১১৮৮৯৯৮৯
						ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল: dd_miscdb@mra.gov.bd

#### ২.৩ অভ্যন্তরীন সেবাঃ

ক্র <b>ঃ</b> নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাম্ভিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদনাম, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(2)	(২)	(৩)	(8)	<b>(?)</b>	(৬)	(٩)
31	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল	আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ	(১) আবেদনপত্র;	বিনামূল্যে	৭ (সাত)	প্রদীপ কুমার ঘোষ
	হতে ঋণপ্রদান	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে	(২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের		কর্মদিবস	পদনাম: উপপরিচালক
		ঋণপ্রদানের জন্য চেক ইস্যুকরণ	সর্বশেষ হিসাব বিবরণী।			ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৬০৭
			(৩) পূর্বের ঋণ পরিশোধে			মোবাইল: +৮৮-০১৭১৬৫১৫২১৫
			প্রমানিক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)			ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল:dd_finance@mra.gov.bd
২।	ছুটি অনুমোদন	ছুটি আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের	১. নির্ধারিত আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১০ (দশ)	জিনাত আমান বন্যা
	(নৈমিত্তিক/ অর্জিত/শ্রান্তি	অনুমোদনক্রমে প্রাপ্যতা সাপেক্ষে	২. ছুটির হিসাব বিবরণী		কর্মদিবস	পদনাম: উপ-পরিচালক
	বিনোদন/বহি:বাংলাদেশ					ফোন:+৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩
	ইত্যাদি)					মোবাইল: +৮৮-০১৭১৭-৬৯৬০০৯

		T				I
						ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল: <u>dd_hr@mra.gov.bd</u>
৩।	অফিসে ব্যবহার্য	চাহিদার ভিত্তিতে প্রাপ্যতা অনুযায়ী	আবেদনপত্ৰ/চাহিদাপত্ৰ	বিনামূল্যে	চাহিত	মোঃ আবু বকার সিদ্দিক
	দ্রব্যাদি/স্টেশনারী সামগ্রী	সরবরাহ	প্রাপ্তিস্থানঃ এমআরএ		দ্ৰব্যাদি/স্টেশ	পদনাম : উপ-পরিচালক
	সরবরাহ				নারীর স্থিতি	ফোন : +৮৮-০২-৫৮৩১৭২৮৩
					সাপেক্ষে ০৫	মোবাইল:+৮৮-০১৯১১৭০৯৪৫৮
					কর্মদিবস	ফ্যাক্স : +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল: <u>dd admin@mra.gov.bd</u>
81	পণ্য/কার্য/সেবা ক্রয়কার্য	* ক্রয় পরিকল্পনা প্রস্তুতকরণ	<u>প্রাপ্তিস্থানঃ এমআরএ</u>	নিধারিত ফি	পিপিএ-	মোঃ আবু বকর সিদ্দিক
	সম্পন্নকরণ	* STD প্রস্তুতকরণ		(প্রযোজ্য	২০০৯ এবং	পদনাম : উপ-পরিচালক
		* বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ		ক্ষেত্রে)	পিপিআর-	ফোন : +৮৮-০২-৮৩৩২৮৯৪
					২০০৮	মোবাইল:+৮৮-০১৯১১৭০৯৪৫৮
					অনুযায়ী	ফ্যাক্স : +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল: <u>dd_admin@mra.gov.bd</u>
<b>(</b> 1	অথরিটির বিভিন্ন প্রকাশনার	চাহিদাপত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ (সাত)	এস.এম. জ্যোতির্ময় রায়
	জন্য ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রমের				কর্মদিবস	পদনাম: সহকারী পরিচালক
	তথ্য প্রদান					ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩২৮৯৪
						মোবাইল: +৮৮-০১৭৭৩১৫৫৯৭৩
						ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭
						ই-মেইল:
						jyotirmoy2011roy@gmail.com
ঙা	বিভিন্ন শাখার চাহিদার	চাহিদাপত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৩ (তিন)	জ্যোতি প্রকাশ দাস
	প্রেক্ষিতে প্রতিষ্ঠানভিত্তিক বা				কর্মদিবস	পদনাম: সহকারী পরিচালক
	সার্বিক ক্ষুদ্রঋণের তথ্যপ্রদান					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
21	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	মোঃ হুমায়ুন কবীর পদনাম: নির্বাহী পরিচালক	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
			ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩৬৩৬ মোবাইল: +৮৮-০১৭৭৮-১৬১৫২১ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭	
<b>১</b> ।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে	আপিল কর্মকর্তা	ই-মেইল: ed.operation@mra.gov.bd মোঃ ফসিউল্লাহ	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
ν,	সমাধান দিতে না পারলে	SILVE THE COL	এক্সিকিউটিভ ভাইস-চেয়ারম্যান ফৌনঃ +৮৮-০২-৮৩৩২৭৭২	00 (19 1) 14411(141
			ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইলঃevc@mra.gov.bd	
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালনা বোর্ড	চেয়ারম্যান, পরিচালনা বোর্ড মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি গুলফেশী প্লাজা (৭মতলা)	৯০ (নব্বই) কর্মদিবস
			৮ শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক বড় মগবাজার, রমনা, ঢাকা-১২১৭।	

## সেবা গ্রহীতার নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঞ্ছিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
নম্বর	
٥	ত্রুটিমুক্ত এ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান;
٤	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
9	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
8	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
¢	সেবা প্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৬	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।