



মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি (এমআরএ)

গুলফেশাঁ প্লাজা (৭ম তলা)

৮, শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক

বড় মগবাজার, রমনা, ঢাকা-১২১৭।

www.mra.gov.bd

ফোনঃ ৮৩৩৩২৪৫, ৮৩৩২৯৮৬, ৮৩৩৩১৯৬

ফ্যাক্সঃ + ৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭

হটলাইনঃ ১৬৩৯৪

মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটির সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

জুলাই ৩০, ২০১৭ইং

১. ভিশন ও মিশন

ব্লুকল্প (Vision): স্বচ্ছ ও জবাবদিহিতামূলক ক্ষুদ্রঋণ সেক্টর প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে 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

ক্রঃ নং	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।	তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান	পত্র/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস-এর মাধ্যমে	(১) আবেদন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান <u>প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ</u>	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	২০ (বিশ) কর্মদিবস	মুহাম্মদ শহিদুল ইসলাম পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩১৫৬১৭ মোবাইল: +৮৮-০১৭১২-০৮২০৫৭ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd_research@mra.gov.bd
২।	ক্ষুদ্রঋণ খাত ও ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	পত্র/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস-এর মাধ্যমে	(১) আবেদন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান <u>প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ</u>	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	সুতপা চৌধুরী পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩১৬০২২ মোবাইল: +৮৮-০১৭১৬-২৯২৩০৩ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd_mis@mra.gov.bd হটলাইন: ১৬৩৯৪
৩।	অর্থরিটির গবেষণা ও প্রকাশনা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	পত্র/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস-এর মাধ্যমে	(১) আবেদন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান <u>প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ</u>	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	২ (দুই) কর্মদিবস	জিনাত আমান বন্যা পদনাম: সিনিয়র সহকারী পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩২৫৩৮ (এক্স-২৪৮) মোবাইল: +৮৮-০১৭১৭-৬৯৬০০৯ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: sad_research@mra.gov.bd
৪।	ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সনদ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	পত্র/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস-এর মাধ্যমে	(১) আবেদন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	২ (দুই) কর্মদিবস	মোহাম্মদ কামাল হোসেন পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৪৫ (এক্স-২৮৫)

			(৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান <u>প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ</u>			মোবাইল: +৮৮-০১৭১০-৮০৬৩০৬ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd_license@mra.gov.bd
৫।	এমএফআই প্রতিনিধিকে প্রশিক্ষণ প্রদান	ক্লাস রুম ভিত্তিক আলোচনা, প্রেজেন্টেশন, অডিও ভিজুয়াল উপস্থাপনা ও মূল্যায়নের মাধ্যমে প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন পত্র <u>প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ এবং সংশ্লিষ্ট ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান</u>	প্রশিক্ষণের ধরণ অনুযায়ী নির্ধারিত সেবামূল্যের চেক/ব্যাংক ড্রাফট/পে- অর্ডার	১৫ (পনের) কর্মদিবস	মোঃ জিল্লুর রহমান পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩২২৭৮ মোবাইল: +৮৮-০১৯১২-২৬৭২৭৩ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd_pcu@mra.gov.bd
৬।	জনবল/নিয়োগ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	পত্র/ফোন/ই- মেইল/এসএমএস-এর মাধ্যমে	(১) আবেদন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান <u>প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ</u>	বিনামূল্যে	২ (দুই) কর্মদিবস	লাকী পারভীন পদনাম: সিনিয়র সহকারী পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩২৫৩৮ (এক্স-২৯৬) মোবাইল: +৮৮-০১৭১৯-৩৪২২৪৬ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: hr@mra.gov.bd
৭।	শুদ্ধাচার পরিপালন বিষয়ক তথ্য প্রদান	পত্র/ফোন/ই- মেইল/এসএমএস-এর মাধ্যমে	(১) আবেদন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (২) আনুষঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৩) সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান <u>প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ</u>	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	মোঃ জিল্লুর রহমান পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩২২৭৮ মোবাইল: +৮৮-০১৯১২-২৬৭২৭৩ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd_pcu@mra.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	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।	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। <u>প্রাপ্তিস্থান: এমআরএ ওয়েবসাইট (www.mra.gov.bd)</u>	এমআরএ বিধিমালা মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত নির্ধারিত সময়সীমা	মোহাম্মদ কামাল হোসেন পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৪৫ (এক্স-২৮৫) মোবাইল: +৮৮-০১৭১০-৮০৬৩০৬ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd_license@mra.gov.bd

২।	উদ্বৃত্ত তহবিল হতে ক্ষুদ্রঋণ বহির্ভূত কার্যক্রম পরিচালনার জন্য ব্যয় অনুমোদন	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদন প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে	১। আবেদনপত্র ২। প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান: এমআরএ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১৫ কর্ম দিবস	মোঃ ফরিদুল হক পদনাম: সিনিয়র সহকারী পরিচালক মোবাইল: ০১৭১৭-৮৭১০৫৩, ০১৭৪০-৮৯২৫৯১ ই-মেইল: forid_du@yahoo.com
৩।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন ধরনের নীতিমালার অনুমোদন	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদন প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে	১। আবেদনপত্র ২। প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান: এমআরএ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১৫ কর্ম দিবস	মোঃ ফকরুজ্জামান পদনাম: সহকারী পরিচালক মোবাইল: ০১৭১৭-৬২৬০৯৩, ০১৮২২-৭২৩৪২৩ ই-মেইল: lenindu85@gmail.com
৪।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানসমূহকে মেয়াদী আমানত গ্রহণের অনুমোদন প্রদান	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদন প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে	১। আবেদনপত্র ২। প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান: এমআরএ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১৫ কর্ম দিবস	মোঃ রুহুল করিম, পদনাম: সহকারী পরিচালক মোবাইল: ০১৯২৪-৩৮৬৩৪৪ ই-মেইল: ruhulkarim1160@yahoo.com
৫।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানসমূহের মোবাইল ব্যাংকিং ও এজেন্ট ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনার জন্য NoC প্রদান	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদন প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে	১। আবেদনপত্র ২। প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান: এমআরএ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১৫ কর্ম দিবস	মোঃ রুহুল করিম, পদনাম: সহকারী পরিচালক মোবাইল: ০১৯২৪-৩৮৬৩৪৪ ই-মেইল: ruhulkarim1160@yahoo.com
৬।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের নাম পরিবর্তন/ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের প্রধান কার্যালয়ের ঠিকানা পরিবর্তন	পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল মারফত প্রাপ্ত আবেদন প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত আবেদন প্রাপ্তিস্থান: এমআরএ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১৫ কর্ম দিবস	আলাউদ্দিন পদনাম: সহকারী পরিচালক মোবাইল: +৮৮-০১৯১১৪১১২৯৭ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: adlicence.mra@gmail.com
৭।	সনদ বাতিল, স্থগিতকরণ, একীভূতকরণ, অবসায়ন ইত্যাদি	পরিদর্শন প্রতিবেদন, অভিযোগ বিশ্লেষণ ও সংশ্লিষ্ট পক্ষকে শুনানীর মাধ্যমে	১। পরিদর্শন প্রতিবেদন ২। অভিযোগ ৩। অথরিটি কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত প্রাপ্তিস্থান: এমআরএ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	বিধি মোতাবেক	নাজনীন সুলতানা, পদ নাম: সিনিয়র সহকারী পরিচালক ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ মোবাইলঃ ০১৭৩৭২৫১৪২৯
৮।	মন্ত্রণালয় হতে প্রেরিত এনজিওর নিবন্ধন/সনদ বিষয়ে মতামত	পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল মারফত	১। মন্ত্রণালয়ের পত্র ২। ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধন সনদ ৩। অডিট ও এমআইএস রিপোর্ট প্রাপ্তিস্থান: এমআরএ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	০৩ দিনের মধ্যে	আলাউদ্দিন পদনাম: সহকারী পরিচালক মোবাইল: +৮৮-০১৯১১৪১১২৯৭ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: adlicence.mra@gmail.com
৯।	অর্থায়নকারী সংস্থাসমূহ হতে ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানসমূহের ঋণ প্রাপ্তির যোগ্যতা বিষয়ে মতামত প্রদান	অর্থায়নকারী সংস্থার আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের অডিট রিপোর্ট এনালাইসিস, পরিদর্শন প্রতিবেদন ইত্যাদির	১। আবেদন পত্র ২। পরিদর্শন প্রতিবেদন ৩। নিরীক্ষা প্রতিবেদন প্রাপ্তিস্থান: এমআরএ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার ঘোষ পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৪৫ মোবাইল: +৮৮-০১৭১৬৫১৫২১৫ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭

		ভিত্তিতে প্রতিষ্ঠানের টেকসহিতা যাচাই করে মতামত প্রেরণ				ই-মেইল: dd_mfiaudit@mra.gov.bd
১০।	সি এ ফার্ম তালিকাভুক্তি	* বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ * আবেদন যাচাই-বাছাই * সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও অবহিতকরণ	১। আবেদন পত্র ২। সি এ ফার্ম প্রোফাইল ৩। আইসিএবি এবং MRA'র ওয়েবসাইট প্রাপ্তিস্থান: এমআরএ ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	বিজ্ঞপ্তিতে প্রকাশিত সময়সীমা (৩ বছর পর পর হালনাগাদ করা হয়)	প্রদীপ কুমার ঘোষ পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৪৫ মোবাইল: +৮৮-০১৭১৬৫১৫২১৫ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd_mfiaudit@mra.gov.bd
১১।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানসমূহকে সুপারভিশন	* অথরিটি হতে পরিদর্শনের জন্য আদেশ জারি * সরেজমিনে (সকল দলিলাদি পরীক্ষা- নিরীক্ষাকরণ) * প্রতিবেদন প্রদান	১। অফিস আদেশ ২। পূর্বের পরিদর্শন প্রতিবেদন ৩। সকল রেজিস্টার ৪। প্রতিষ্ঠানের আর্থিক, প্রশাসনিক ও ব্যবস্থাপনাগত দলিলাদি। প্রাপ্তিস্থান: MRA ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	১৫ দিন কর্ম দিবস	১. মোঃ নূরে আলম মেহেদী পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩৩৮৯ মোবাইল: +৮৮-০১৫৫৫৬-৩১৬৯৭৪ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: mahadiddmra@gmail.com
১২।	পরিদর্শন প্রতিবেদন ফলোআপ	* পরিদর্শনে প্রাপ্ত অসঙ্গতির বিষয়ে অথরিটি হতে পত্র প্রেরণ * প্রতিষ্ঠানের লিখিত জবাব গ্রহণ * অথরিটির সিদ্ধান্ত প্রদান।	১। পরিদর্শন প্রতিবেদন ২। প্রতিষ্ঠানের ভবন প্রাপ্তিস্থান: MRA ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান		চলমান	কে.এ.এম.এম. রইসুল ইসলাম পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩১৬৪৪৮ মোবাইল: +৮৮-০১৭১৬৪২৭২১৭ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd_Supervision@mra.gov.bd
১৩।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান বা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি সম্পর্কে অভিযোগ নিষ্পত্তি	১। অভিযোগ পর্যালোচনা ২। তদন্ত (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ৩। ব্যক্তিগত শুনানী (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	১। অভিযোগ পত্র ২। সংযুক্ত দলিলাদি (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: MRA, প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক মিডিয়া	বিনামূল্যে	১৫ দিন	মোহাম্মদ আব্দুল মান্নান পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩১৬০২২ মোবাইল: +৮৮-০২-০১৭১৬২৯২৩০৩ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: supervision@mra.gov.bd
১৪।	ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানকে তালিকাভুক্তিকরণ	* বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ * আবেদন যাচাই-বাছাই * সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও অবহিতকরণ	(১) আবেদন পত্র; (২) ট্রেড লাইসেন্স; (৩) TIN (৪) VAT ও Tax Certificate (৫) Bank Solvency	বিনামূল্যে	১ (এক) মাস	মুহাম্মদ মাজেদুল হক পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩১৫৭১৫ মোবাইল: +৮৮-০১৭১১-৯৪৮২৫৩ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭

			(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৬) অন্যান্য প্রাপ্তিস্থান: MRA ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান			ই-মেইল: dd_admin@mra.gov.bd
১৫।	চেক/চালান/বিল/আয়কর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	ফোন/ফ্যাক্স/ই-মেইল/ডাকযোগ/সরাসরি/বাহক-এর মাধ্যমে	১। আবেদন পত্র (টেলিফোনিক/মৌখিক/ই-মেইল/এসএমএস) প্রাপ্তিস্থান: MRA ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস	সুমন চাকমা পদনাম: সহকারী পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৪৫ (এক্স-২৭৫) মোবাইল: +৮৮-০১৭৩৭২৫৮৯৪০ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল:

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রঃ নং	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।	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে ঋণ প্রদান	* আবেদন গ্রহণ * অনুমোদন * চেক ইস্যুকরণ	(১) আবেদন পত্র; (২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলের সর্বশেষ হিসাব বিবরণী। (৩) পূর্বের ঋণ পরিশোধে প্রমানিক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থানঃ এমআরএ	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	মোঃ নূরে আলম মেহেদী পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩৩৩৮৯ মোবাইল: +৮৮-০১৫৫৬-৩১৬৯৭৪ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: mahadiddmra@gmail.com
২।	ছুটি অনুমোদন (নৈমিত্তিক/ অর্জিত/শ্রান্তি বিনোদন/বহিঃবাংলাদেশ ইত্যাদি)	ছুটি আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রাপ্যতা সাপেক্ষে	১. নির্ধারিত আবেদনপত্র ২. ছুটির হিসাব বিবরণী প্রাপ্তিস্থানঃ এমআরএ	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	লাকী পারভীন পদনাম: সিনিয়র সহকারী পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৪৫, এক্সঃ ২২০ মোবাইল: +৮৮-০১৭১৯-৩৪২২৪৬ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: hr@mra.gov.bd
৩।	অফিসে ব্যবহার্য দ্রব্যাদি/স্টেশনারী সামগ্রী সরবরাহ	চাহিদার ভিত্তিতে প্রাপ্যতা অনুযায়ী সরবরাহ	আবেদনপত্র/চাহিদাপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ এমআরএ	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	রবিউল ইসলাম পদনাম : সহকারী পরিচালক ফোন : +৮৮-০২-৮৩৩৩২৪৫ মোবাইল:+৮৮-০১৬৭২৭৪৬৯১৯ ফ্যাক্স : +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: ad_admin@mra.gov.bd

--	--	--	--	--	--	--

২.৪ আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

কপি সংযুক্ত (এখানে ক্লিক করুন)

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)	মুহাম্মদ মাজেদুল হক পদনাম: উপ-পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৮৩১৫৭১৫ মোবাইল: +৮৮-০১৭১১-৯৪৮২৫৩ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইল: dd_admin@mra.gov.bd হটলাইন: ১৬৩৯৪	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	অমলেন্দু মুখার্জী এক্সিকিউটিভ ভাইস-চেয়ারম্যান ফোনঃ +৮৮-০২-৮৩৩২৭৭২ ই-মেইলঃ evc@mra.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালনা বোর্ড	চেয়ারম্যান, পরিচালনা বোর্ড মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি গুলফেশী প্লাজা (৭ম তলা) ৮ শহীদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক বড় মগবাজার, রমনা, ঢাকা-১২১৭।	৯০ (নব্বই) কর্মদিবস