

মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি (এমআরএ)

এমআরএ ভবন

এফ-১৪-ডি/১, আগারগাঁও

শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।

www.mra.gov.bd

ফোনঃ+৮৮-০২-৮৩৩৩২৪৫, ৮৩৩২৯৮৬, ৮৩৩৩১৯৬

ফ্যাক্সঃ + ৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭

হটলাইনঃ ১৬১৩৩

মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটির সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি

(Citizen's Charter)

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

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।	এমআরএ সম্পর্কিত 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	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	রনজিত কুমার সরকার পদনাম: যুগ্ম পরিচালক ফোন: ৫৮৩১৭২৮১ মোবাইল: ০১৯১২০৮২০৯৮ ই-মেইল: ranjit.kumar@mra.gov.bd
২।	অথরিটির গবেষণা ও প্রকাশনা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	যাচিত তথ্য প্রদান (পত্র/সফটকপি/ফোন/ই-মেইল/এসএমএস)	তথ্য প্রাপ্তির জন্য ই-মেইল/ফ্যাক্স/ডাকযোগ/সরাসরি ফোনে অনুসন্ধান প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ	বিনামূল্যে/বিধি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	
৩।	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	নাজনীন সুলতানা পদনাম: যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২২২৩৩৭৪৮৮৩ মোবাইল:০১৭৩৭২৫১৪২৯ ই-মেইল: naznin.sultana@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	

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)
৫।	এমএফআই প্রতিনিধিকে প্রশিক্ষণ প্রদান		প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রার্থী মনোনয়নপত্র প্রাপ্তিস্থান- এমআরএ এবং সংশ্লিষ্ট ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান	প্রশিক্ষণের ধরণ অনুযায়ী নির্ধারিত সেবা মূল্যের চেক/ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার	১৫ (পনের) কর্মদিবস	মুহাম্মদ মিজানুর রহমান পদনাম: যুগ্ম পরিচালক ফোন: ৪৮৩১৬০৩৫ মোবাইল: ০১৫৫২৪৪০৯২১ ই-মেইল: mizanur.rahaman@mra.gov.bd
৬।	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	ড. লাকী পারভীন পদনাম: যুগ্ম পরিচালক ফোন: ৫৮৩১৭২৮৪ মোবাইল: ০১৭১৯-৩৪২২৪৬ ই-মেইল: lucky.parvin@mra.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	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 সাময়িক অনুমতি প্রদান এবং সনদ 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	ড. লাকী পারভীন পদনাম: যুগ্ম পরিচালক ফোন: ৫৮৩১৭২৮৪ মোবাইল: ০১৭১৯-৩৪২২৪৬

ক্রঃ নং	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)
২।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের নাম, ঠিকানা পরিবর্তন ও বাৎসরিক ফি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল মারফত	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রেরিত আবেদন	ঠিকানা পরিবর্তন বিনামূল্যে। সনদপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানের নাম পরিবর্তন ফি ১০০০/- টাকা। বাৎসরিক ফি সার্ভিস চার্জ আয়ের ০.১৫% (তবে ১০,০০০/- টাকার কম নয়)	১৫ (পনের) কর্মদিবস	ই-মেইল: lucky.parvin@mra.gov.bd
৩।	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	
৪।	সার্কুলার জারি/সংসদ বিষয়ক ও মন্ত্রণালয়ের তথ্যাদি প্রেরণ	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে	১।আবেদনপত্র ২।প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান:এমআরএ ওয়েবসাইট (www.mra.gov.bd)	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	মো: ফরিদুল হক পদনাম: যুগ্মপরিচালক ফোন : ০২২২৩৩৭৪৮৭৯ ইমেইল: foridul.hoque@mra.gov.bd
৫।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন ধরণের নীতিমালা অনুমোদন ও মামলা সংক্রান্ত	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে	১।আবেদনপত্র ২।মামলার তথ্য সম্বলিত ডকুমেন্ট প্রাপ্তিস্থান:এমআরএ	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	
৬।	ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানকে মেয়াদী আমানত গ্রহণের অনুমোদন প্রদান	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে/অনলাইনে	১।আবেদনপত্র ২।প্রয়োজনীয় দলিলাদি প্রাপ্তিস্থান:এমআরএ ওয়েবসাইট (www.mra.gov.bd)	বিনামূল্যে	২০(বিশ) কর্মদিবস	পঙ্কজ কুমার পাল পদনাম: যুগ্মপরিচালক মোবাইল: ০১৭১৯৪৭৩৭৪১ ফোন : ০২২২৩৩৭৪৮৮১ ইমেইল: pankoj.kumar@mra.gov.bd

ক্রঃ নং	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)
৭।	ক্ষুদ্রঋণ বহির্ভূত বিভিন্ন সামাজিক কার্যক্রমের অনুমোদনসহ ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানের স্থায়ী সম্পদ অর্জন, 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	পঙ্কজ কুমার পাল পদনাম: যুগ্মপরিচালক মোবাইল: ০১৭১৯৪৭৩৭৪১ ফোন : ০২২২৩৩৭৪৮৮১ ইমেইল: pankoj.kumar@mra.gov.bd
৮।	মন্ত্রণালয়/বাংলাদেশ ব্যাংক ও অন্যান্য সরকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে সমন্বয়	পত্র যোগাযোগ/ই-মেইল মারফত	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	নাজনীন সুলতানা পদনাম: যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২২২৩৩৭৪৮৮৩ মোবাইল:০১৭৩৭২৫১৪২৯ ই-মেইল: naznin.sultana@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	মো: আব্দুল হক পদনাম: যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২২২৩৩৭৪৮৮৭ মোবাইল: ০১৫৫৪৮৭৩৮৯০ ইমেইল:abdul.hoque@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	
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: এমআরএ ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	জিনাত আমান বন্যা পদনাম: যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০২২২৩৩৭৪৮৭৮ মোবাইল: ০১৭১৭৬৯৬০০৯ ই-মেইল: jinat.aman@mra.gov.bd

ক্রঃ নং	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)
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: এমআরএ ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	পঙ্কজ কুমার পাল পদনাম: যুগ্মপরিচালক মোবাইল: ০১৭১৯৪৭৩৭৪১ ফোন : ০২২২৩৩৭৪৮৮১ ইমেইল: pankoj.kumar@mra.gov.bd
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 (পনের) কর্মদিবস	মো: ফরিদুল হক পদনাম: যুগ্মপরিচালক ফোন : ০২২২৩৩৭৪৮৭৯ ইমেইল: foridul.hoque@mra.gov.bd
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: এমআরএ ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	মোঃ আবু বকার সিদ্দিক পদনাম : যুগ্ম পরিচালক ফোন : ০২২২৩৩৭৪৮৭৪ মোবাইল: ০১৭১১৭০৯৪৫৮ ই-মেইল: abu.bakar@mra.gov.bd
১৫।	চেক/চালান/বিল/মূসক/আয় কর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	ফোন/ফ্যাক্স/ই-মেইল/ডাকযোগ/সরাসরি/বা হক	১। আবেদনপত্র (টেলিফোনিক/মৌখিক/ই-মেইল/এসএমএস)	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	মোঃ আবুল হোসাইন পদনাম: যুগ্ম-পরিচালক ফোন (অফিস) : ০২২২৩৩৭৪৮৮৪ ইমেইল: abul.hossain@mra.gov.bd
১৬।	ন্যাশনাল ডাটাবেইজ বিষয়ে ক্ষুদ্রঋণ প্রতিষ্ঠানকে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	টেলিফোন এবং অথরিটিতে সরাসরি উপস্থিত সাপেক্ষ্যে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	তৎক্ষণাৎ	মো: সাহিদুল হাসান পদনাম: যুগ্ম পরিচালক ফোনঃ ০২২২৩৩৭৪৮৮০ মোবাইল: ০১৯১১৮৮৯৯৮৯ ই-মেইল: shahidul.hasan@mra.gov.bd
১৭	প্রকল্প বিষয়ক তথ্য প্রদান	চাহিদাপত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার ঘোষ পদনাম: যুগ্ম পরিচালক পরিকল্পনা, প্রকল্প ও ফিনান্সিয়াল ইনক্লুশন শাখা ফোন: ০২২২৩৩৭৪৮৭২

ক্রঃ নং	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)
১৮	ক্ষুদ্রঋণ খাতের আর্থিক শিক্ষা বিষয়ক তথ্য প্রদান ও জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশল	চাহিদাপত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার ঘোষ পদনাম: যুগ্ম পরিচালক পরিকল্পনা, প্রকল্প ও ফিনান্সিয়াল ইনক্লুশন শাখা ফোন: ০২২২৩৩৭৪৮৭২
১৯	সরকারের বিভিন্ন সময়াবদ্ধ পরিকল্পনা বিষয়ক তথ্য প্রদান	টেলিফোন এবং অথরিটিতে সরাসরি উপস্থিত সাপেক্ষ্যে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	প্রদীপ কুমার ঘোষ পদনাম: যুগ্ম পরিচালক পরিকল্পনা, প্রকল্প ও ফিনান্সিয়াল ইনক্লুশন শাখা ফোন: ০২২২৩৩৭৪৮৭২

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 প্রমাণক (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	মোঃ আব্দুর রাজ্জাক পদনাম: উপপরিচালক ফোন (অফিস) : +৮৮০২-৮৩৩৩২৪৫ মোবাইল : ০১৭১৭৫১৩২৯১ ইমেইল: abdur.raggak@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	নাজনীন সুলতানা পদনাম: যুগ্মপরিচালক ফোন: ০২২২৩৩৭৪৮৮৩ মোবাইল:০১৭৩৭২৫১৪২৯ ই-মেইল: naznin.sultana@mra.gov.bd

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)
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 : যুগ্ম পরিচালক ফোন : ০২২২৩৩৭৪৮৭৪ মোবাইল: ০১৭১১৭০৯৪৫৮ ই-মেইল: abu.bakar@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	
৫।	অথরিটির বিভিন্ন প্রকাশনার জন্য ক্ষুদ্রঋণ কার্যক্রমের তথ্য প্রদান	চাহিদাপত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	মো: সাহিদুল হাসান পদনাম: যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০২২২৩৩৭৪৮৮০ মোবাইল: ০১৯১১৮৮৯৯৮৯ ই-মেইল: shahidul.hasan@mra.gov.bd
৬।	বিভিন্ন শাখার চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রতিষ্ঠানভিত্তিক বা সার্বিক ক্ষুদ্রঋণের তথ্যপ্রদান	চাহিদাপত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস	মো: সাহিদুল হাসান পদনাম: যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ০২২২৩৩৭৪৮৮০ মোবাইল: ০১৯১১৮৮৯৯৮৯ ই-মেইল:shahidul.hasan@mra.gov.bd

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	অভিযোগ বিষয়ে সমাধান চাইলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোহাম্মদ ইয়াকুব হোসেন পদনামঃ নির্বাহী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৮১৫-৫০৩৯৭৫ ফোনঃ ৪৮৩১৫৭১৫ ইমেইলঃyakub.hossain@mra.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	অধ্যাপক ড. মোহাম্মদ হেলাল উদ্দিন এক্সিকিউটিভ ভাইস-চেয়ারম্যান ফোনঃ +৮৮-০২-৮৩৩২৭৭২ ফ্যাক্স: +৮৮-০২-৮৩৩৩২৫৭ ই-মেইলঃ evc@mra.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	পরিচালনা বোর্ড	চেয়ারম্যান, পরিচালনা বোর্ড মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি এমআরএ ভবন এফ-১৪-ডি/১, আগারগাঁও শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।	৯০ (নব্বই) কর্মদিবস

সেবা গ্রহীতার নিকট সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	ত্রুটিমুক্ত এ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান;
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৬	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

নাজনীন সুলতানা
যুগ্ম পরিচালক
মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি
এমআরএ ভবন, এফ-১৪-ডি/১
আগারগাঁও, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা