

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
www.mora.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: ধর্মীয় মূল্যবোধ সম্পন্ন অসাম্প্রদায়িক সমাজ।

মিশন: ধর্মীয় মূল্যবোধ ও নৈতিকতা বিকাশের মাধ্যমে উদার ও সাম্প্রদায়িক সম্প্রীতির সার্বজনীন সমাজ প্রতিষ্ঠা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	হজ লাইসেন্স প্রদান	(১) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন (২) সরজমিনে তদন্ত/পরিদর্শনের পর পজেটিভ প্রতিবেদনের ভিত্তিতে লাইসেন্স ইস্যু	(১) ড্রেড লাইসেন্স (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) (৩) ট্রাভেল এজেন্সী সনদ (৪) TIN সনদ (৫) হালনাগাদ আয়কর সনদ (৬) ৪ কপি ছবি (৭) অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্র (৮) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের তালিকা (৯) আসবাবপত্রের তালিকা (১০) যোগাযোগের মাধ্যম	বিনামূল্যে	৩ মাস	বেগম হাসিনা শিরিন সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec2@mora.gov.bd
২	হজ লাইসেন্স নবায়ন	(১) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন (২) কাগজপত্র যাচাই-বাছাই করে লাইসেন্স নবায়ন	(১) হালনাগাদ ট্রাভেল এজেন্সী সনদ (২) আয়কর পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র (৩) হজ লাইসেন্সের মূলকপি (৪) নবায়ন ফি জমাদানের চালানের কপি	বিনামূল্যে	১০ দিন	বেগম হাসিনা শিরিন সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec2@mora.gov.bd

৩	ওমরাহ্ লাইসেন্স প্রদান	(১) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন (২) সরজমিনে তদন্ত/পরিদর্শনের পর পজেটিভ প্রতিবেদনের ভিত্তিতে লাইসেন্স ইস্যু	(১) ট্রেড লাইসেন্স (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) (৩) ট্রাভেল এজেন্সী সনদ (৪) TIN সনদ (৫) হালনাগাদ আয়কর সনদ (৬) IATA সনদ (৭) ৪ কপি ছবি (৮) অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্র (৯) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের তালিকা (১০) আসবাবপত্রের তালিকা (১১) যোগাযোগের মাধ্যম	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	মো. আবুল হাসান সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec1@mora.gov.bd
৪	ওমরাহ্ লাইসেন্স নবায়ন	(১) প্রতিষ্ঠানের প্যাডে আবেদন (২) কাগজপত্র যাচাই-বাছাই করে লাইসেন্স নবায়ন	(১) হালনাগাদ ট্রাভেল এজেন্সী সনদ (২) আয়কর পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র (৩) হজ লাইসেন্সের মূলকপি (৪) নবায়ন ফি জমাদানের চালানের কপি	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩০ দিন	মো. আবুল হাসান সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec1@mora.gov.bd
৫	সরকারীভাবে গমনেচ্ছু হজযাত্রী নিবন্ধন	(১) নির্ধারিত নিবন্ধন ফর্মে আবেদন (২) যাচাই-বাছাই করে নিবন্ধন	(১) ছবি (২) পাসপোর্টের ফটোকপি (৩) প্রযোজ্যক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের কপি (৪) টাকা জমা প্রদানের রশিদ	বিনামূল্যে	হজ নীতিমালা অনুযায়ী	বেগম হাসিনা শিরিন সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec2@mora.gov.bd
৬	মসজিদ, মন্দির, গীর্জা, প্যাগোডা সংস্কার/পুনর্বাসন সংক্রান্ত অনুদান প্রদান	(১) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন (২) যাচাই-বাছাই ও অনুদান প্রদান	স্থানীয় চেয়ারম্যান, ইউএনও এবং মাননীয় সংসদ সদস্যের প্রত্যয়ন সুপারিশ এবং সীল ও স্বাক্ষরসহ আবেদন	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	মো. মোস্তফা কাইয়ুম সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০১৪৭ ইমেইল: moragovbd@gmail.com anudan_sec@mora.gov.bd
৭	ঈদগাহ, কবরস্থান, শশ্মান,	(১) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন	স্থানীয় চেয়ারম্যান,	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	

	সেমিট্রি সংস্কার/মেরামত/পুনবাসন সংক্রান্ত অনুদান প্রদান	(২) যাচাই-বাছাই ও অনুদান প্রদান	ইউএনও এবং মাননীয় সংসদ সদস্যের প্রত্যয়ন সুপারিশ এবং সীল ও স্বাক্ষরসহ আবেদন			
৮	দুঃস্থ পূর্নবাসনে অনুদান প্রদান	(১) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন (২) যাচাই-বাছাই ও অনুদান প্রদান	(১) ছবি (২) জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) (৩) স্থানীয় চেয়ারম্যান, ইউএনও এবং মাননীয় সংসদ সদস্যের প্রত্যয়ন সুপারিশ এবং সীল ও স্বাক্ষরসহ আবেদন	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	
৯	বিদেশী মিশনারী/ এনজিও কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের এম ক্যাটাগরি ডিসা প্রদানের সম্মতি/ছাড়পত্র	প্রতিষ্ঠানের প্যাডে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন	সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসক কর্তৃক তদন্ত প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	মুশফিকা ইফফাত সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০৫৮৯ ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec1@mora.gov.bd
১০	হজ প্যাকেজ ঘোষণা	ওয়েবসাইট, প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত তারিখ	বেগম হাসিনা শিরিন সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec2@mora.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	নিয়মিত আয়ের উৎসবিহীন মসজিদ ও অন্যান্য উপসনালয়ের মাসিক ১০০ ইউনিট পর্যন্ত বিদ্যুৎ এবং মাসিক ২০ হাজার গ্যালন পানির বিলে রেয়াত প্রদান।	ই-মেইলে ও ডাকযোগে	(১) রেয়াত প্রাপ্ত প্রতিষ্ঠানের তালিকা (২) বিলের কপি	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	খালেদা বেগম সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০১৬৩ ইমেইল: morahajsection@gmail.com budget_sec@mora.gov.bd
২	ইসলামিক ফিকাহ একাডেমী এবং সলিডারিটি ফান্ডে চাদা প্রদান।	ই-মেইলে ও ডাকযোগে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ দিন - ৩ মাস	খালেদা বেগম সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০১৬৩ ইমেইল: morahajsection@gmail.com budget_sec@mora.gov.bd
৩	ইসলামিক ফাউন্ডেশন এর পদ সৃজন/সংরক্ষণ/স্থায়ীকরণ।	ই-মেইলে ও ডাকযোগে	প্রস্তাব অনুমোদনের পর জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে বাস্তবায়ন করা হয়।	বিনামূল্যে	৩ মাস - ৬ মাস	এস. এম. মনিরুজ্জামান সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪৫৩০৭ ইমেইল: moragovbd@gmail.com org_sec@mora.gov.bd
৪	ইসলামিক মিশনের পদ সৃষ্টি/স্থায়ীকরণ/সংরক্ষণ।	ই-মেইলে ও ডাকযোগে	প্রস্তাব অনুমোদনের পর জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে বাস্তবায়ন করা হয়।	বিনামূল্যে	৩ মাস - ৬ মাস	
৫	ইমান ও মুয়াজ্জিন কল্যাণ ট্রাস্ট/আন্দর কিলা শাহী জামে মসজিদ/যাকাত ফান্ড-এর পদ সৃজন/সংরক্ষণ স্থায়ীকরণ।	ই-মেইলে ও ডাকযোগে	প্রস্তাব অনুমোদনের পর জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে বাস্তবায়ন করা হয়।	বিনামূল্যে	৩ মাস - ৬ মাস	
৬	নতুন প্রকল্প প্রস্তাব যাচাই বাছাইকরণ	ডিপিপি/টিপিপি ফরম্যাটে প্রাপ্ত প্রকল্প প্রস্তাব নির্ধারিত কমিটি কর্তৃক যাচাই বাছাইকরণ	ডিপিপি/টিপিপি	বিনামূল্যে	৫ - ১০ দিন	শেখ শামছুর রহমান সিনিয়র সহকারী প্রধান ফোন: +৮৮০২-৯৫৭৭২৩৭ ইমেইল: moragovbd@gmail.com
৭	নতুন প্রকল্প প্রস্তাব জনবল নির্ধারণের জন্য অর্থ বিভাগে প্রেরণ	প্রকল্পের ডিপিপি/টিপিপি অর্থ বিভাগের নির্ধারিত ছকে তথ্য প্রেরণ	ডিপিপি ও যথাযথভাবে পুরণকৃত ছক	বিনামূল্যে	১৫ - ২০ দিন	moragovbd@gmail.com
৮	নতুন প্রকল্প প্রস্তাব অনুমোদনের লক্ষ্যে পরিকল্পনা কমিশনে প্রেরণ	ডাকযোগে	প্রকল্পের ডিপিপি/টিপিপি	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	planning_sec1@mora.gov.bd
৯	অনুমোদিত প্রকল্পের প্রশাসনিক আদেশ জারি	ডাকযোগে	অনুমোদিত প্রকল্পের ডিপিপি/টিপিপি ও অনুমোদন আদেশের কপি	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	

১০	অনুমোদিত প্রকল্পের অনুকূলে অর্থ বরাদ্দের জন্য পরিকল্পনা কমিশনে প্রস্তাব প্রেরণ	ডাকযোগে	পরিকল্পনা কমিশনের নির্ধারিত ছকে তথ্য প্রেরণ	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
১১	অনুমোদিত প্রকল্পের অনুকূলে প্রদত্ত বরাদ্দের বিভাজন আদেশ জারি	ডাকযোগে	অর্থ বিভাগের নির্ধারিত ছকে তথ্য প্রেরণ	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
১২	অনুমোদিত প্রকল্পের অর্থ অবমুক্ত	ডাকযোগে	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিকল্পনা কমিশন ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে বাস্তবায়ন করা হয়।	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
১৩	ইমাম প্রশিক্ষণ একডেমীর অনুকূলে প্রদত্ত বরাদ্দের বিভাজন ও অর্থ ছাড়	ডাকযোগে	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে বাস্তবায়ন করা হয়।	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
১৪	এনজিও বিষয়ক ব্যুরোর মাধ্যমে প্রাপ্ত বেসরকারী সেচ্ছাসেবী সংস্থার উন্নয়ন প্রকল্পের বিষয়ে মতামত	ডাকযোগে	প্রাপ্ত প্রকল্প প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
১৫	হজযাত্রীদের ভিসা লজমেন্ট	হজ অফিস ঢাকার আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	বেগম হাসিনা শিরিন সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৫২০০ ইমেইল: morahajsection@gmail.com hajj_sec2@mora.gov.bd
১৬	ভিসার জন্য সকল হজযাত্রীদের ডিও পত্র প্রদান	হজ অফিস ঢাকার আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	২০ - ৩০ দিন	
১৭	হজ ক্যাম্প হজ মৌসুমে দোকান বরাদ্দ	হজ অফিস ঢাকার আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১ মাস	
১৮	হজযাত্রীদের তথ্য হজ ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেমে অন্তর্ভুক্তির জন্য হজ এজেন্সীর মালিক ও প্রতিনিধিদের আইটি প্রশিক্ষণ	হজ অফিস ঢাকার আবেদনের প্রেক্ষিতে অনুমোদন প্রদান	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
১৯	ধর্মীয় পর্যায়ে সাধারণ/নির্বাহী আদেশে ছুটি ঘোষণা সংক্রান্ত	দপ্তর/সংস্থা হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব/ছুটির তালিকা	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	মুশফিকা ইফফাত সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০৫৮৯ ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec1@mora.gov.bd
২০	অডিট আপত্তির রডশীড জবাব অডিট অধিদপ্তরে প্রেরণ	নির্ধারিত ফরম্যাটে	প্রযোজ্য প্রমানপত্র	বিনামূল্যে	১৫- ২০ দিন	মোহা. বুলুল আমিন সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৬৫০১৯ ইমেইল: moragovbd@gmail.com audit_sec@mora.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মন্ত্রণালয়ের ৩য়/৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের নিয়োগ/পদোন্নতি।	(১) আবেদন (২) DPC 'র সুপারিশ (৩) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	(১) চূড়ান্ত নির্বাচনের ফলাফল (২) প্রযোজ্যক্ষেত্রে ছাড়পত্র (৩) ACR (৪) DPC 'র সুপারিশ	বিনামূল্যে	৪- ৬ মাস	মুশফিকা ইফফাত সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০৫৮৯ ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec1@mora.gov.bd
২	২য় শ্রেণীর কর্মকর্তা ও ৩য়/৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পেনশন কেস প্রক্রিয়াকরণ /মঞ্জুরকরণ।	(১) নির্ধারিত পেনশন ফর্মে আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	(১) এস এস সি সনদ (২) ছুটির রিপোর্ট (৩) প্রযোজ্য না-দাবী পত্র	বিনামূল্যে	১৫ - ৩০ দিন	
৩	মৃত ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তা ও ৩য়/৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীগণের গুপ ইনস্যুরেন্স/ ভবিষ্য তহবিলে জমাকৃত টাকা প্রাপ্তি/আদায়ের ব্যবস্থা গ্রহণ ও ঋণ মওকুফ।	(১) আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	মুশফিকা ইফফাত সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০৫৮৯ ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec1@mora.gov.bd
৪	অবসর প্রস্তুতিমূলক ছুটি/এলপিআর-এ যাওয়ার জন্য সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্মচারির আবেদনপত্রের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ/এল পি সি না-দাবিনামা প্রদান।	(১) আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	(১) এস এস সি'র সনদ (২) ছুটির রিপোর্ট	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
৫	ক্যাডার/নন-ক্যাডার ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্মচারীগণের পেনশন কেস, বকেয়া পাওনা/নিষ্পত্তিকরণ।	(১) আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	(১) এস এস সি সনদ (২) ছুটির রিপোর্ট (৩) প্রযোজ্য না-দাবী পত্র	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
৬	মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ/সময়সীমা বর্ধিতকরণ প্রসঙ্গে আবেদন বিবেচনাকরণ।	(১) আবেদন (২) বাসা বরাদ্দ কমিটির সুপারিশ (৩) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	বর্তমান মূল বেতন ও স্কেল	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	মুশফিকা ইফফাত সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮০২-৯৫৪০৫৮৯ ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec1@mora.gov.bd
৭	সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের বিভিন্ন অগ্রিম মঞ্জুরী	(১) আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্যক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	ইমেইল: moragovbd@gmail.com admin_sec1@mora.gov.bd
৮	মন্ত্রণালয়ের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের টেলিফোন ব্যক্তিগতকরণ/ নতুন সংযোগ/ অনুমোদন	(১) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন (২) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৭ - ১০ দিন	
৯	কর্মচারীদের পাওনা/ লিভারেজ	(১) আবেদন (২) ক্রয় কমিটির সুপারিশ (৩) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	১৫ - ২০ দিন	

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- ইসলামিক ফাউন্ডেশন বাংলাদেশ (www.islamicfoundation.gov.bd)
- বাংলাদেশ ওয়াক্ফ প্রশাসকের কার্যালয় (www.waqf.gov.bd)
- হিন্দু ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট (www.hindustrust.gov.bd)
- বৌদ্ধ ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট (www.brwt.gov.bd)
- খ্রিস্টান ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট (www.crwt.gov.bd)
- হজ অফিস (www.hajj.gov.bd)

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব এ বি এম আমিন উল্লাহ নুরী যুগ্মসচিব ফোনঃ +৮৮০২-৯৫১২২৩৯ ই-মেইলঃ org_sec@mora.gov.bd, moragovbd@gmail.com ওয়েবঃ www.mora.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব ফয়েজ আহমেদ ভূঁইয়া অতিরিক্ত সচিব ফোনঃ +৮৮০২-৯৫১২২৬০ ই-মেইলঃ ads_admin@mora.gov.bd, moragovbd@gmail.com ওয়েবঃ www.mora.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস