মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

USER GUIDELINE OF

MRA ICT SUPPORT MANAGEMENT SYSTEM

DEVELOPED BY

SHAHADAT AKBOR

ASSISTANT PROGRAMMER

ICT DIVISION

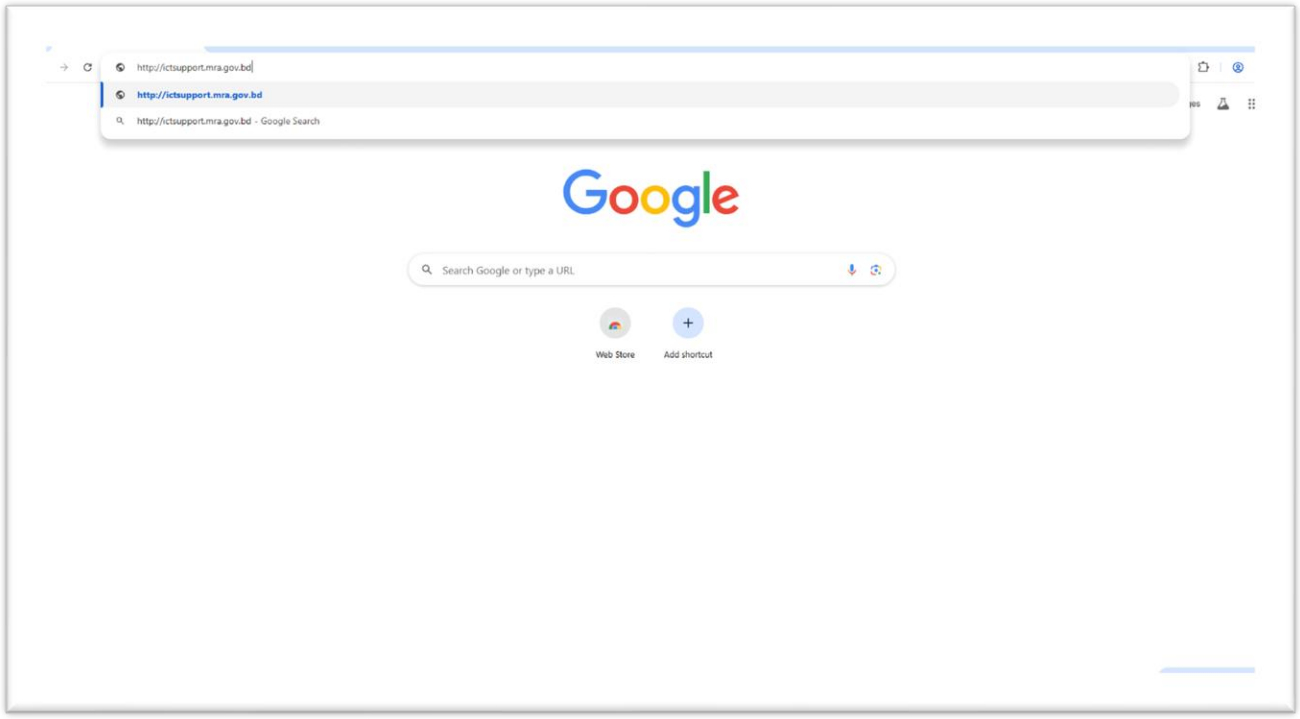
MICROCREDIT REGULATORY AUTHORITY

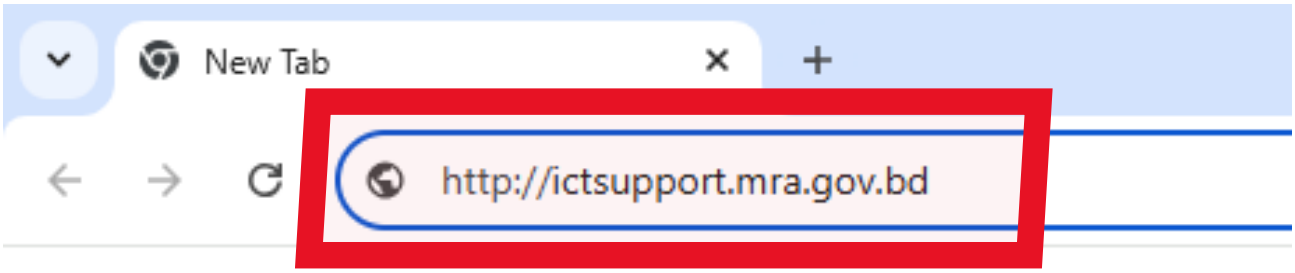
HEAD OFFICE, DHAKA-1207

ধাপ ১: সাইটে প্রবেশ করা

প্রথমে আপনার পছন্দসই একটি ব্রাউজার (যেমনঃ Google Chrome, Mozilla Firefox ইত্যাদি) খুলুন এবং এড্রেস বারে নিচের লিংকটি লিখে এন্টার চাপুন:

🔗 http://ictsupport.mra.gov.bd

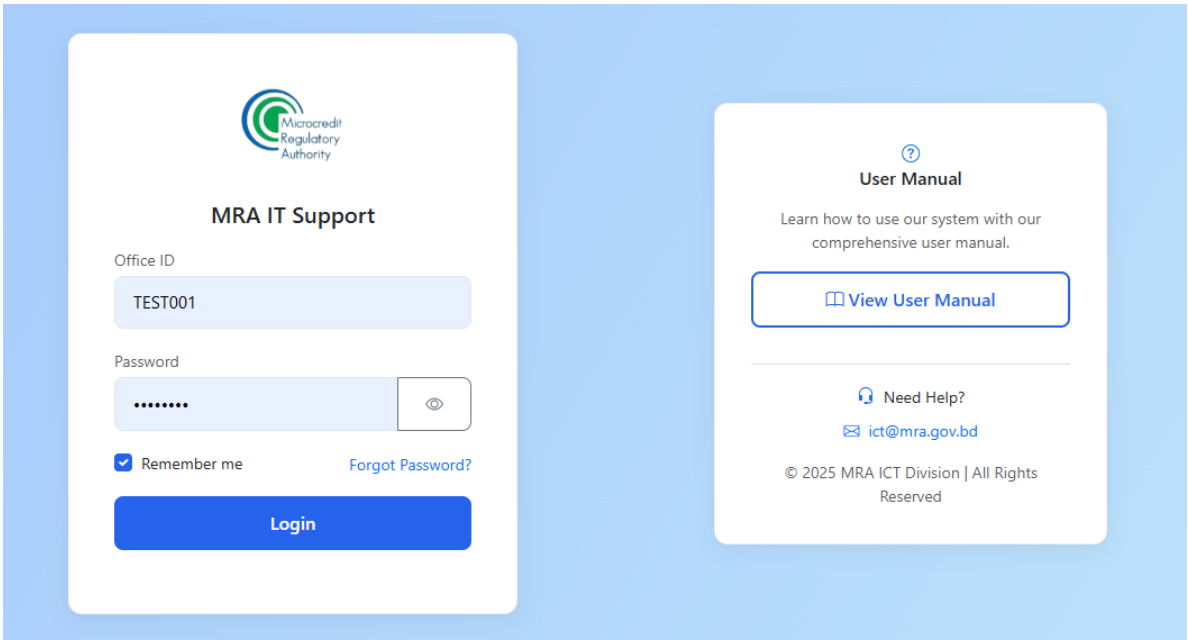




ধাপ ২: লগইন পেজ

লিংকে প্রবেশ করার পর আপনি একটি লগইন পেজ দেখতে পাবেন।

- **অফিস আইডি:** এখানে আপনার ইউজার আইডি লিখুন
- **পাসওয়ার্ড:** পাসওয়ার্ড লিখুন। চাইলে আই আইকনে ক্লিক করে পাসওয়ার্ড দেখে নিতে পারবেন
- **পাসওয়ার্ড ভুলে গেলে:** "Forgot Password" অপশনে ক্লিক করুন
- **User Manual:** লগইন পেইজেই একটি আলাদা কার্ড হিসেবে **User Manual** বক্স রয়েছে। সেখানে ক্লিক করে আপনি সিস্টেম ব্যবহার সংক্রান্ত বিস্তারিত নির্দেশিকা দেখতে ও ডাউনলোড করতে পারবেন। **(বিস্তারিত দেখুন ধাপ-১৭ তে)**
- **Need Help?**: সমস্যা বা প্রশ্ন থাকলে ইমেইলে যোগাযোগ করতে পারবেন: **ict@mra.gov.bd**

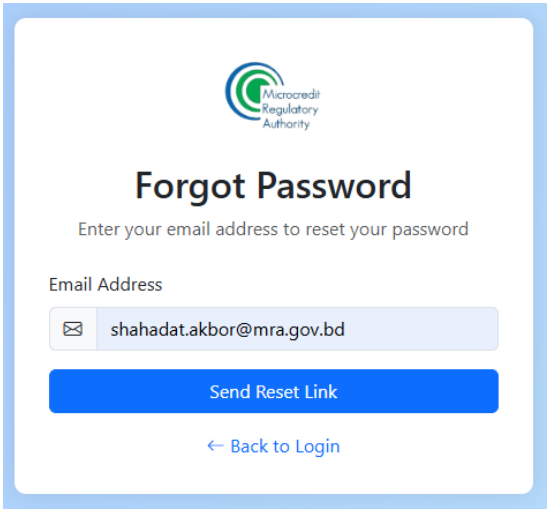


ধাপ ৩: পাসওয়ার্ড রিসেট (Forgot Password)

৩.১ পাসওয়ার্ড রিসেট করার প্রথম ধাপ:

"Forgot Password"-এ ক্লিক করলে একটি নতুন পেজ আসবে। সেখানে আপনার ইমেইল এড্রেস লিখে **"Send Reset Link"** বাটনে ক্লিক করুন।

- নিচে **"Back to Login"** বাটনে ক্লিক করে লগইন পেজে ফিরে যেতে পারেন।

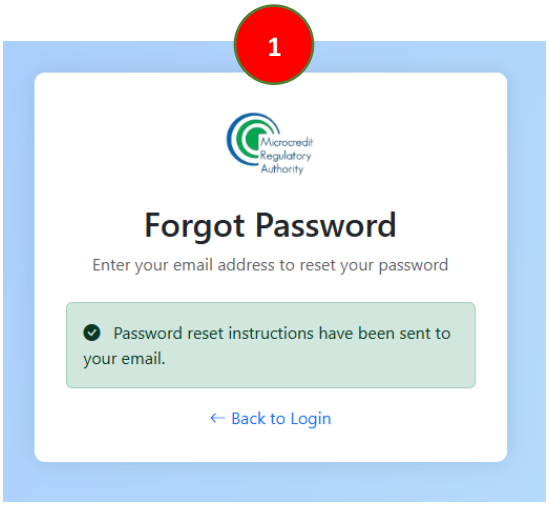


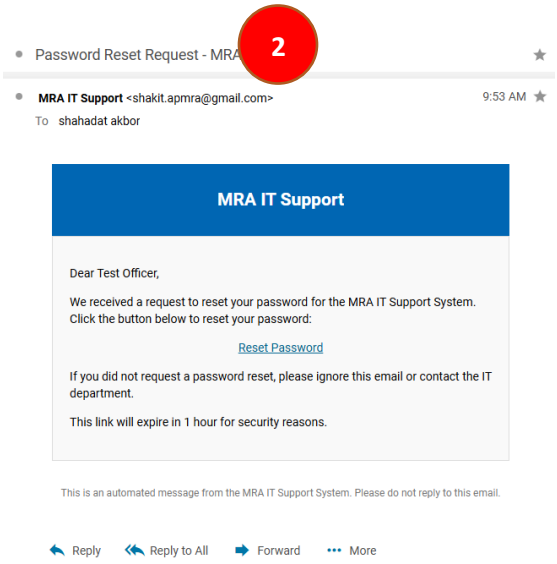
৩.২ ইমেইল থেকে রিসেট লিংক:

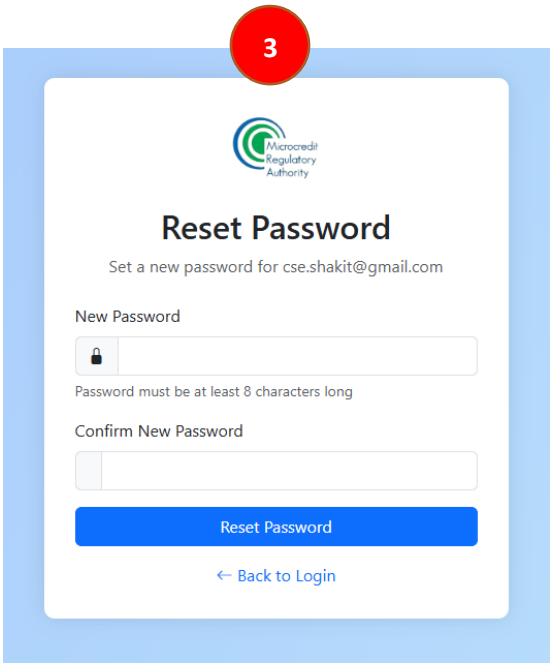
"**Send Reset Link**" বাটনে ক্লিক করার পর আপনি একটি নতুন পেজ দেখতে পাবেন, যেখানে জানানো হবে যে আপনার ইমেইলে একটি রিসেট লিংক পাঠানো হয়েছে।

- এবার ইমেইল ইনবক্সে যান। সেখানে আপনি একটি **পাসওয়ার্ড রিসেট মেইল** দেখতে পাবেন।
- মেইলটি ওপেন করে সেখানে দেওয়া **"Reset Password"** লিংকে ক্লিক করুন।
- ক্লিক করার পর একটি নতুন পেজ আসবে, যেখানে আপনি আপনার **নতুন পাসওয়ার্ড সেট** করতে পারবেন।

📝 ***নোট:*** *নতুন পাসওয়ার্ড নিশ্চিত করার জন্য দুইবার লিখুন এবং মনে রাখার মতো একটি নিরাপদ পাসওয়ার্ড ব্যবহার করুন।*

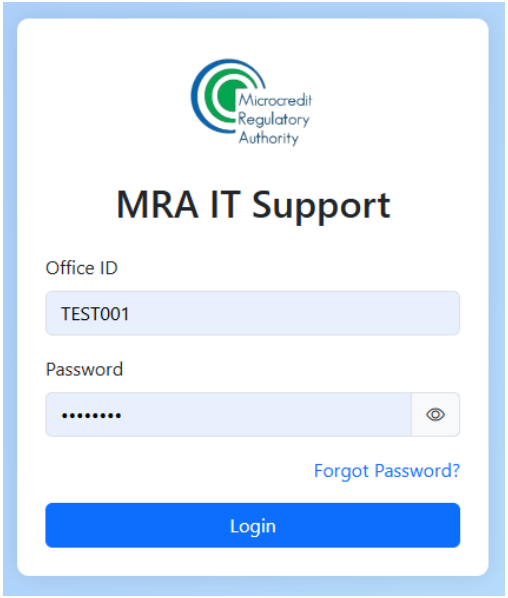






ধাপ ৪: লগইন সম্পন্ন করা

সঠিক অফিস আইডি ও পাসওয়ার্ড দিয়ে **"Login"** বাটনে ক্লিক করুন।



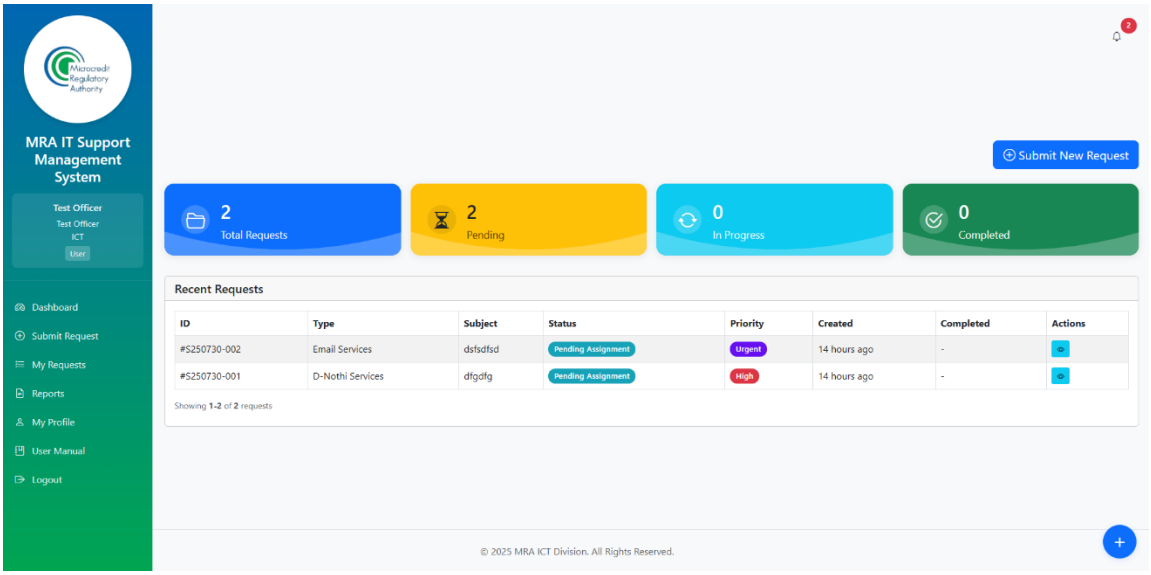
ধাপ ৫: ড্যাশবোর্ডে প্রবেশ

লগইন করার পর সাইটের বাম পাশে আপনি **ড্যাশবোর্ড (Dashboard)** দেখতে পাবেন।
ড্যাশবোর্ডে ক্লিক করলে আপনি বিভিন্ন ফিচার একনজরে দেখতে পাবেন।

- এখানে আপনি **নিজের সাবমিট করা সকল রিকুয়েস্টের তালিকা** দেখতে পারবেন।
- প্রতিটি রিকুয়েস্টের স্ট্যাটাস (Pending, Working, Completed) স্পষ্টভাবে দেখা যায়।
- উপরের ডান পাশে একটি **ঘন্টা আইকন (** 🔔 **)** থাকবে, যেখানে আপনার নোটিফিকেশন সংখ্যা দেখা যাবে

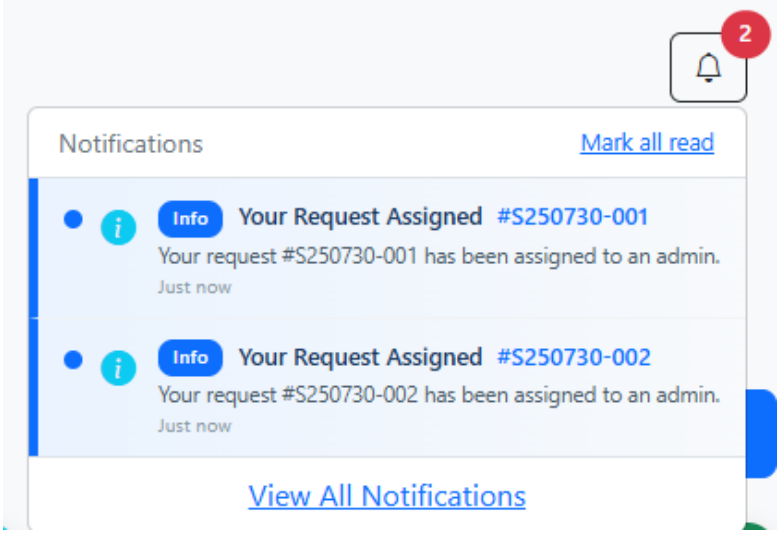
📂 **ড্যাশবোর্ডের সাইডবার মেনুতে যা পাবেন:**

☑ **Submit Request** – নতুন আইটি সাপোর্ট রিকুয়েস্ট জমা দেওয়ার জন্য
📄 **My Requests** – আপনার জমাকৃত সকল রিকুয়েস্টের তালিকা ও স্ট্যাটাস
📊 **Report** – বিভিন্ন রিকুয়েস্ট ও কার্যক্রমের রিপোর্ট দেখার জন্য
👤 **Profile** – আপনার প্রোফাইল তথ্য দেখার ও প্রয়োজন অনুযায়ী আপডেট করার জন্য
📘 **User Manual** – সিস্টেম ব্যবহারের নির্দেশিকা ও ধাপে ধাপে সহায়তার জন্য
🔒 **Logout** – সিস্টেম থেকে নিরাপদে সাইন আউট করার জন্য



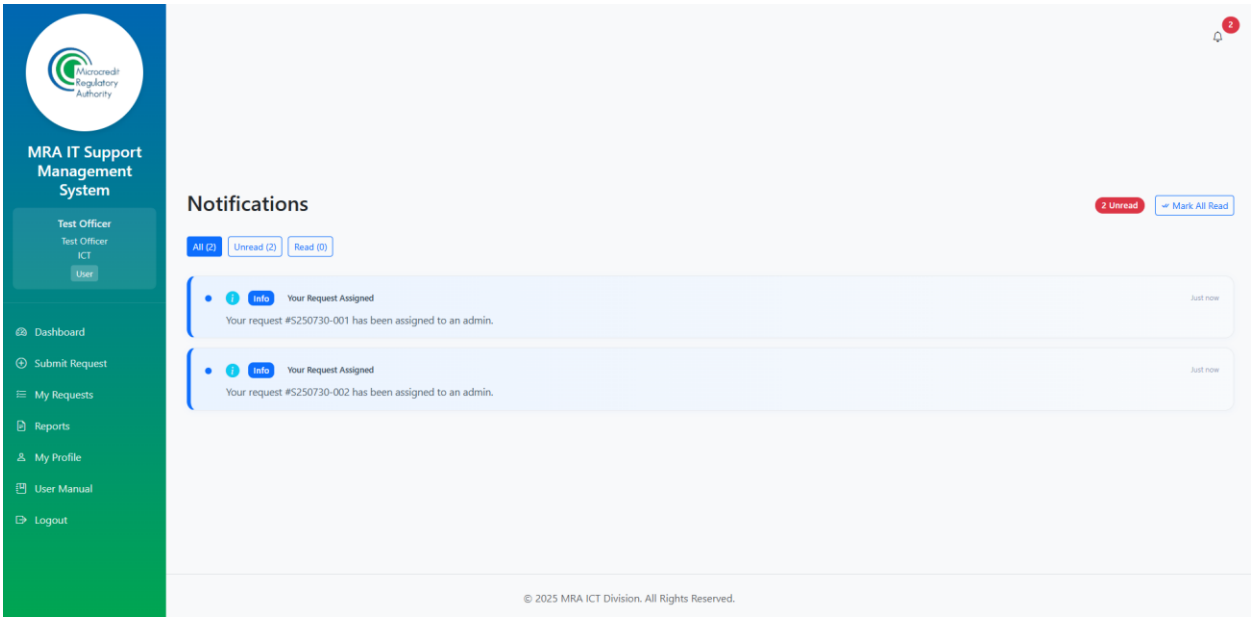
ধাপ ৬: নোটিফিকেশন দেখা

লগইন করার পর **ড্যাশবোর্ডের উপরের ডান পাশে** একটি ঘন্টা আইকন (🔔) দেখতে পাবেন — **এটিই নোটিফিকেশন আইকন।**

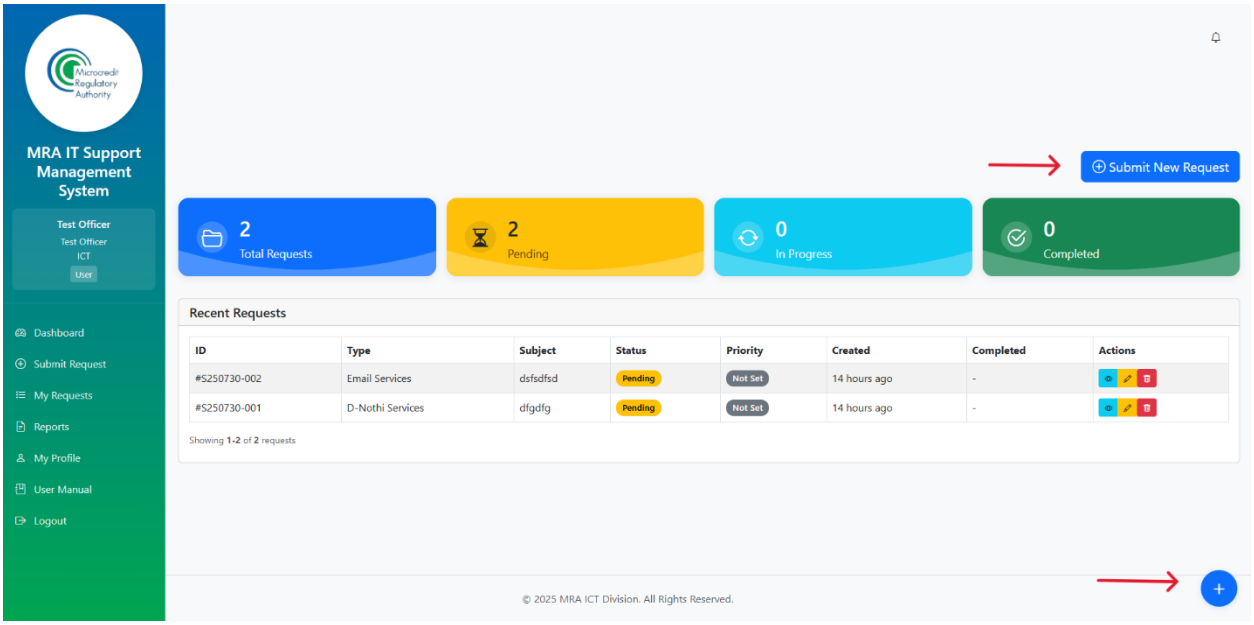


- এখানে আপনি আপনার সকল কার্যক্রমের **আপডেট নোটিফিকেশন আকারে** দেখতে পাবেন — যেমনঃ রিকুয়েস্ট অ্যাসাইন, কাজের অগ্রগতি, এডমিনের মন্তব্য ইত্যাদি।
- আইকনের পাশে **সংখ্যা (যেমনঃ ১০) দিয়ে কতটি নতুন নোটিফিকেশন এসেছে** তা দেখানো হয়।

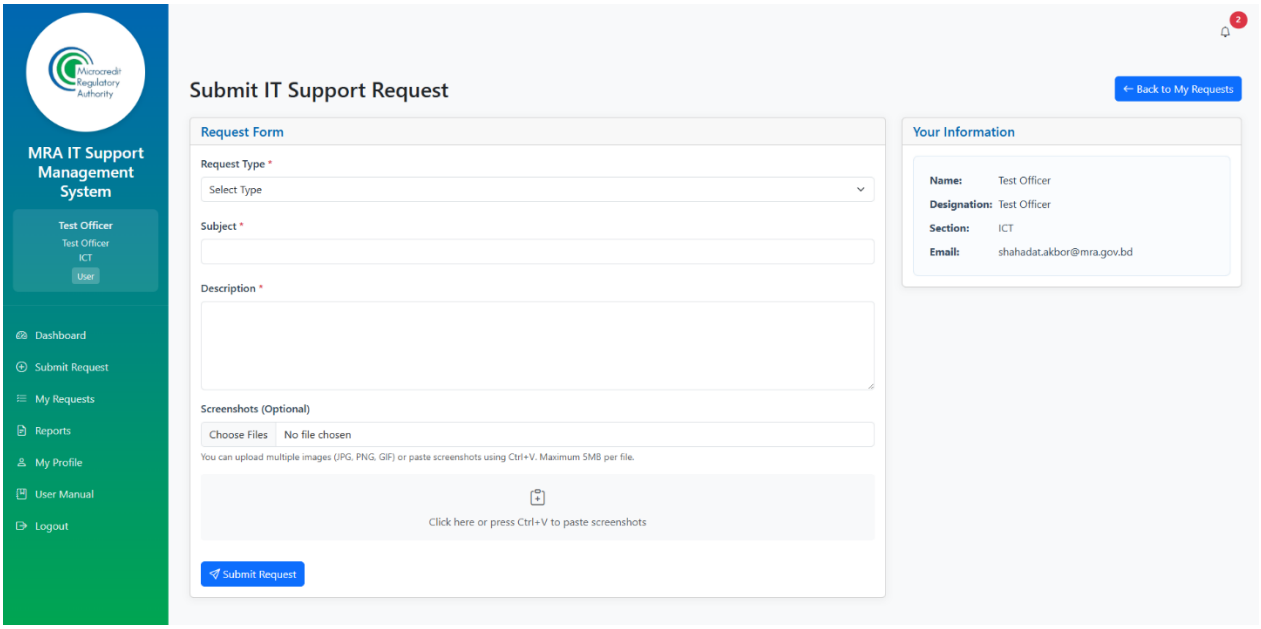
🔍 **View All Notifications** বাটনে ক্লিক করলে আপনি সব নোটিফিকেশন একসাথে দেখতে পারবেন।



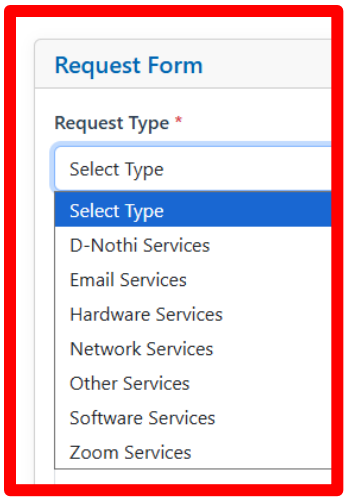
ধাপ ৭: নতুন রিকুয়েস্ট সাবমিট করা



ড্যাশবোর্ড থেকে 👉 **"Submit New Request" বাটন অথবা নিচের (+) আইকনে** ক্লিক করলে আপনি নিচের মতো একটি রিকুয়েস্ট ফর্ম দেখতে পাবেন:



📌 **রিকুয়েস্ট ফর্মে থাকা বাধ্যতামূলক ঘরসমূহ:**



1. **Request Type** (রিকুয়েস্টের ধরন নির্বাচন করুন)
    - উদাহরণস্বরূপঃ D-Nothi Services, Email Services, Hardware Services, Network Services, Other Services, Software Services, Zoom Services
2. **Subject** (রিকুয়েস্টের বিষয়বস্তু)
3. **Description** (আপনার সমস্যার বিস্তারিত বিবরণ)

⚠️ লাল তারকা (*) চিহ্নিত ঘরগুলো **অবশ্যই পূরণ করতে হবে**, না হলে আবেদনটি সাবমিট হবে না।

📎 **ফাইল সংযুক্তি (Attachments):**

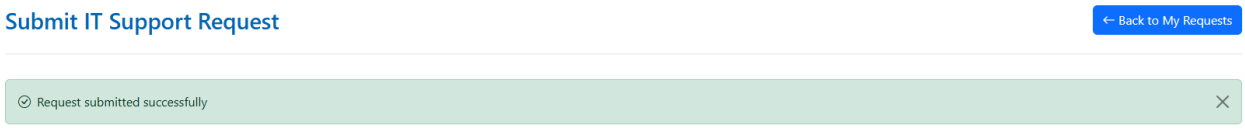
- **"Choose Files"** বাটনে ক্লিক করে আপনি প্রয়োজনীয় ফাইল যুক্ত করতে পারবেন।
- সমর্থিত ফাইল ফরম্যাটঃ **PDF, JPG, PNG, GIF, Word** ইত্যাদি
- প্রতি ফাইলের সর্বোচ্চ সাইজ: **5MB**

🖼️ **স্ক্রিনশট সংযুক্তির সহজ উপায়:**

- আপনি যদি স্ক্রিনশট যুক্ত করতে চান, তাহলে আলাদা করে সংরক্ষণ করার প্রয়োজন নেই।
- শুধু স্ক্রিনশট কপি করে **Ctrl + V** চাপলেই এটি ফর্মে **ডিরেক্ট পেস্ট** হয়ে যাবে।

ধাপ ৮: রিকুয়েস্ট সাবমিট নিশ্চিতকরণ

ফর্ম পূরণ করে **"Submit Request"** বাটনে ক্লিক করলে একটি নিশ্চিতকরণ বার্তা দেখাবে —



☑ *Request Submitted Successfully*

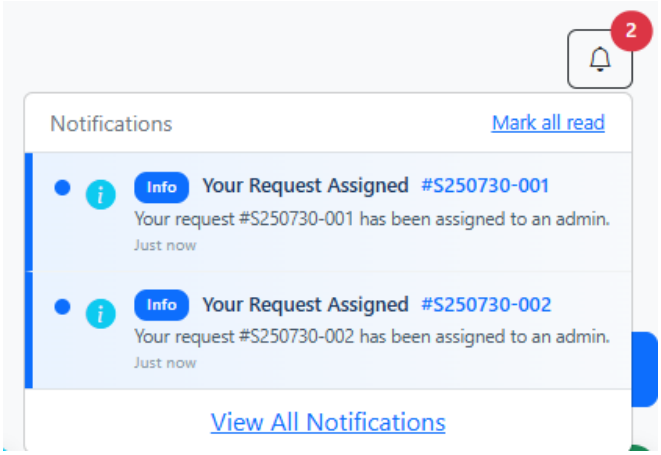
ধাপ ৯: রিকুয়েস্ট পর্যালোচনা

আপনার রিকুয়েস্ট সাবমিট করার পর সেটি প্রথমে **সুপার অ্যাডমিন** পর্যালোচনা করবেন। তারপর রিকুয়েস্টটি সংশ্লিষ্ট **এডমিনের কাছে Priority সিলেক্ট করে অ্যাসাইন** করা হবে।

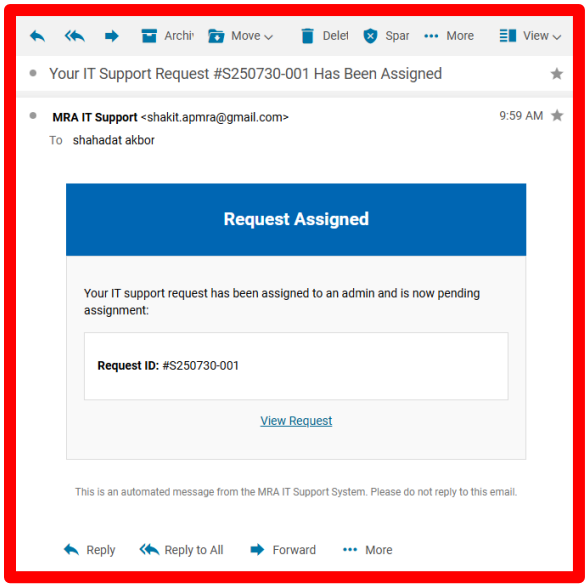
এই প্রক্রিয়ার অগ্রগতি সম্পর্কে জানার জন্য আপনি **নোটিফিকেশন আইকন (** 🔔 **)** ব্যবহার করতে পারেন।

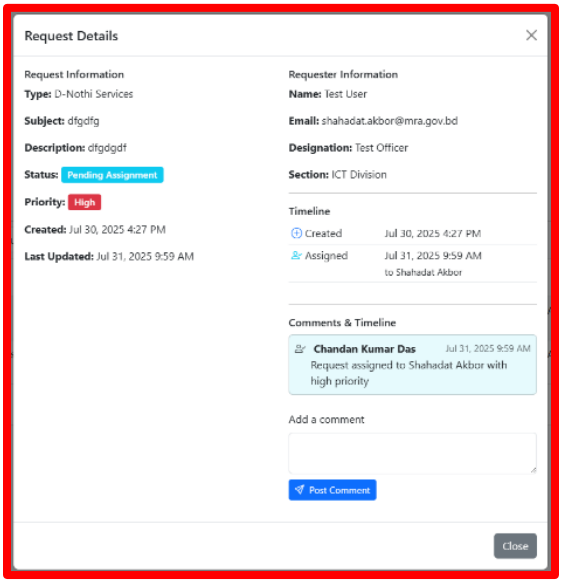
📌 নোটিফিকেশন সম্পর্কিত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়:

- **নোটিফিকেশন আইকনে** প্রদর্শিত লাল সংখ্যা (যেমনঃ 2) মানে হলো, আপনার কতটি **Unread (অপঠিত)** নোটিফিকেশন রয়েছে।
- যখন আপনি কোনো নোটিফিকেশনে ক্লিক করেন, তখন সেটি **Read (পঠিত)** হয়ে যায় এবং সেই অনুযায়ী সংখ্যা **কমে যায়**।
- ❗ **Unread নোটিফিকেশন** গুলো সাধারণত একটু **গাঢ় রঙে (Bold background)** প্রদর্শিত হয়, যেন আপনি সহজে সেগুলো আলাদা করে চিনতে পারেন।
- 📧 **একইসাথে আপনার রেজিস্টার্ড ইমেইলে একটি স্বয়ংক্রিয় বার্তা (email notification)** পাঠানো হয়, যাতে আপনি দ্রুত বিষয়টি জানতে পারেন এবং প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে পারেন।



🖱️ আপনি যদি একটি নোটিফিকেশনে ক্লিক করেন, তাহলে আপনি সেই **নির্দিষ্ট রিকুয়েস্টের ডিটেইলস পেজে** চলে যাবেন, যেখানে অ্যাসাইনমেন্ট, মন্তব্য এবং স্ট্যাটাস দেখা যাবে।



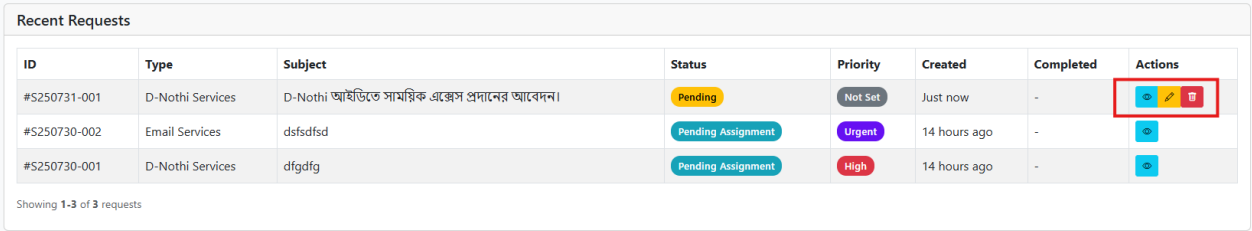


ধাপ ১০: Pending অবস্থায় রিকুয়েস্ট এডিট বা ডিলেট করা

আপনি যখন একটি রিকুয়েস্ট সাবমিট করবেন, তখন সেটি প্রথমে **Pending** স্ট্যাটাসে থাকবে — অর্থাৎ এখনো **সুপার অ্যাডমিন সেটি অ্যাসাইন করেননি**।

📌 Pending অবস্থায় আপনি যা করতে পারবেন:

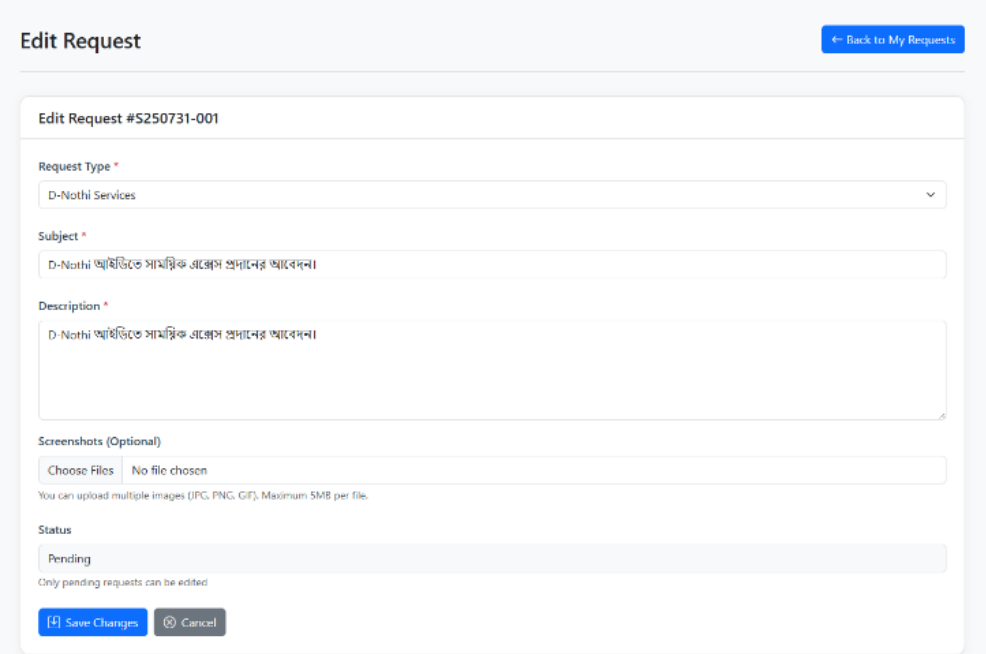
- ✏️ **এডিট (Edit):** রিকুয়েস্টের বিষয়বস্তু, বিবরণ, ফাইল ইত্যাদি পরিবর্তন করতে পারবেন
- 🗑️ **ডিলেট (Delete):** ভুলবশত সাবমিট করা রিকুয়েস্ট বাতিল করতে পারবেন



❗ **যখনই সুপার অ্যাডমিন রিকুয়েস্টটি অ্যাসাইন করবেন**, তখন থেকে:

- আপনি আর **রিকুয়েস্টটি এডিট বা ডিলেট** করতে পারবেন না
- রিকুয়েস্টটি **লক** হয়ে যাবে এবং শুধু অ্যাডমিনদের ব্যবস্থাপনার জন্য উন্মুক্ত থাকবে

💡 আপনি Pending রিকুয়েস্টগুলো দেখতে পারবেন **"My Requests"** মেনু থেকে।



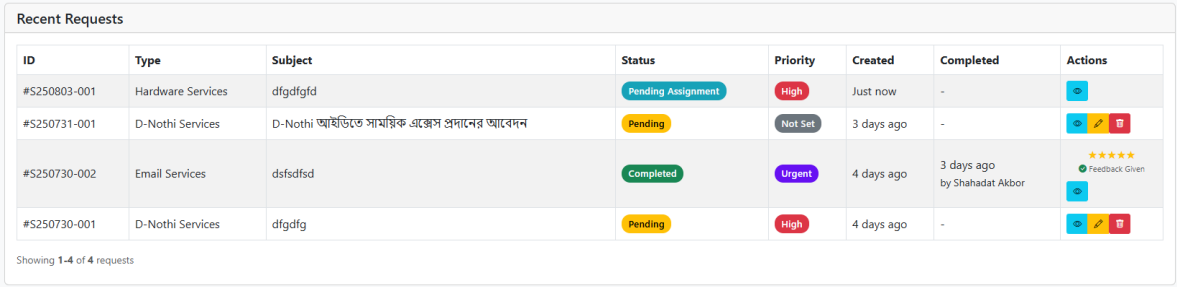
ধাপ ১১: রিকুয়েস্ট স্ট্যাটাস পরিবর্তন

আপনার রিকুয়েস্টটি অ্যাডমিনের কাছে অ্যাসাইন হওয়ার পর, সেটির অগ্রগতি অনুযায়ী **স্ট্যাটাস** পরিবর্তিত হয়।

🔄 স্ট্যাটাসগুলো সাধারণত নিচের মতো হয়:

- 🕒 **Pending**: রিকুয়েস্টটি সফলভাবে জমা হয়েছে, এখনো কোনো আইটি এডমিন দ্বারা এসাইন করা হয়নি।
- 📥 **Pending Assignment**: সংশ্লিষ্ট আইটি এডমিনকে এসাইন করা হয়েছে, তবে কাজ শুরু হয়নি।
- 🛠️ **Working**: আইটি এডমিন রিকুয়েস্টটি গ্রহণ করে কাজ শুরু করেছেন।
- ☑️ **Completed**: কাজ সম্পূর্ণ হয়েছে।

📌 আপনি **"My Requests"** মেনুতে গিয়ে যেকোনো সময় আপনার সব রিকুয়েস্ট এবং তাদের বর্তমান স্ট্যাটাস পর্যবেক্ষণ করতে পারবেন।

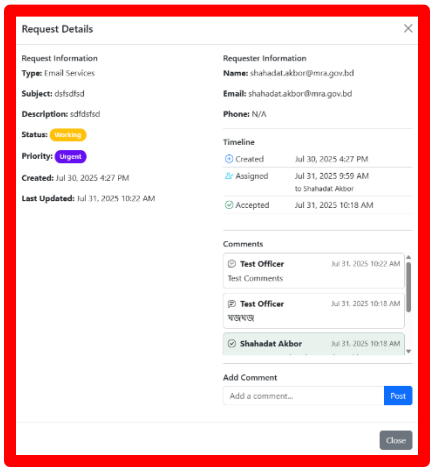


ধাপ ১২: রিকুয়েস্টে কমেন্ট দেখা ও যুক্ত করা

আপনার জমাকৃত রিকুয়েস্টে সংশ্লিষ্ট আইটি অ্যাডমিন বা আপনি নিজে কমেন্ট করতে পারবেন। এই সুবিধাটি রিকুয়েস্ট সম্পর্কিত আলোচনা ও আপডেট জানার জন্য ব্যবহৃত হয়।

💬 কমেন্ট সম্পর্কিত নির্দেশনাবলী:

- কোনো অ্যাডমিন যদি আপনার রিকুয়েস্টে কমেন্ট করে, তাহলে আপনি তাৎক্ষণিকভাবে একটি **নোটিফিকেশন** পাবেন।
- **নোটিফিকেশন ক্লিক** করলে আপনি সরাসরি সেই রিকুয়েস্টের বিস্তারিত পেইজে পৌঁছে যাবেন, যেখানে কমেন্ট দেখা যাবে।
- আপনি নিজেও প্রয়োজন অনুযায়ী **নতুন কমেন্ট যুক্ত** করতে পারবেন।
- কমেন্টে সাধারণত কাজের আপডেট, প্রয়োজনীয় তথ্য বা পরবর্তী নির্দেশনা উল্লেখ করা হয়।

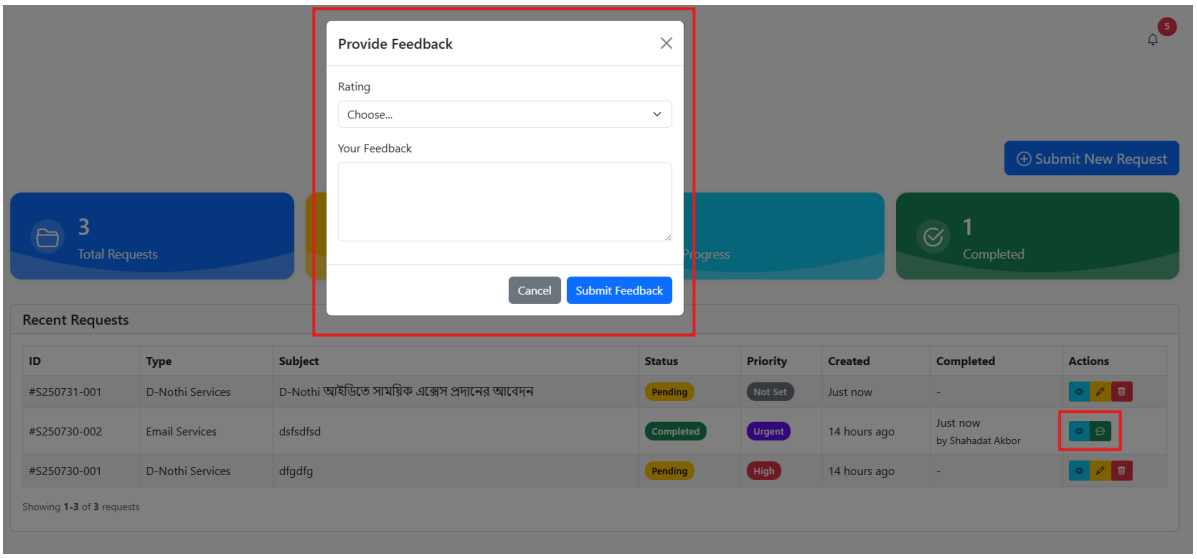


📌 রিকুয়েস্টে যেকোনো কমেন্ট “My Requests” তালিকা থেকে সংশ্লিষ্ট রিকুয়েস্টে ক্লিক করেও দেখা সম্ভব।

ধাপ ১৩: ফিডব্যাক প্রদান করা

কাজ শেষ হলে ইউজার হিসেবে আপনি **"Feedback"** বাটনে ক্লিক করে:

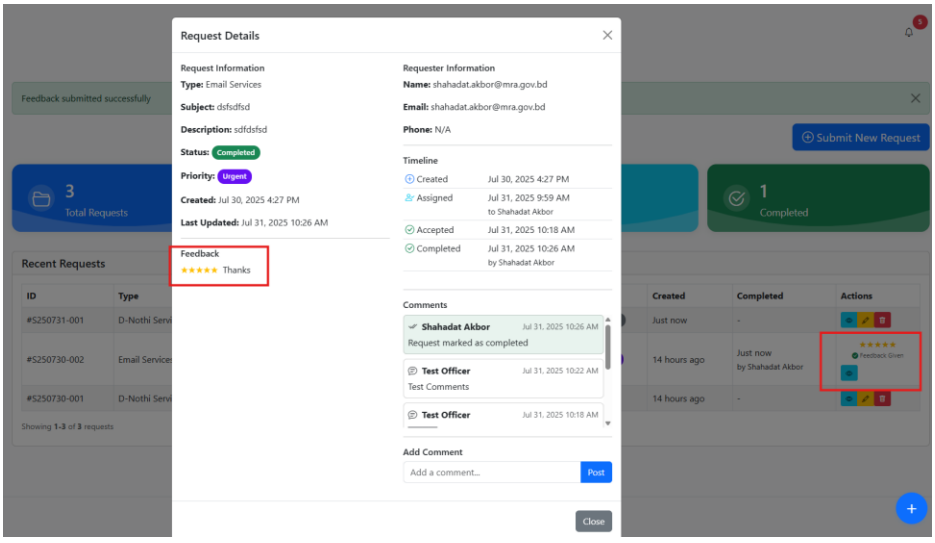
- স্টার রেটিং দিতে পারবেন
- মন্তব্য লিখে **"Submit Feedback"** বাটনে ক্লিক করবেন



ধাপ ১৪: ফিডব্যাক স্ট্যাটাস

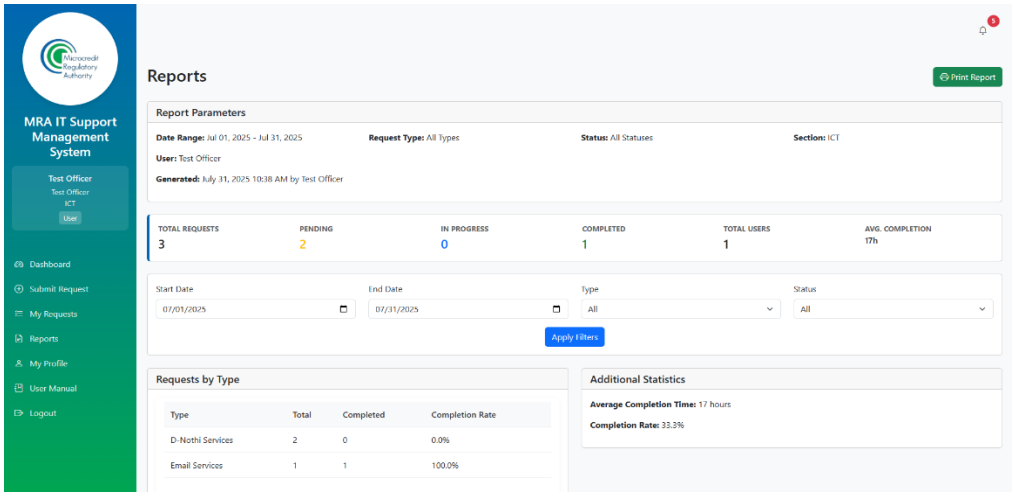
ফিডব্যাক দেয়ার পর আপনি দেখতে পাবেন:

- স্ট্যাটাস: **Completed**
- ফিডব্যাক: **Feedback Given** (তারকা চিহ্নসহ)



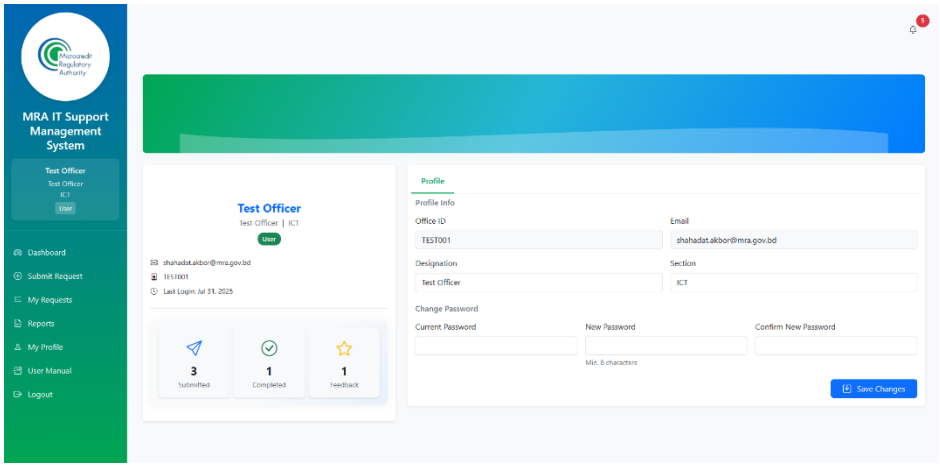
ধাপ ১৫: রিপোর্ট

📊 Report মেনুতে আপনি বিভিন্ন রিপোর্ট দেখতে পারবেন — যেমন জমা দেওয়া রিকুয়েস্টের সারাংশ, স্ট্যাটাস অনুযায়ী ফিল্টার, এবং সময়ভিত্তিক রিপোর্ট।
এগুলো থেকে আপনি প্রয়োজনীয় তথ্য সহজে বিশ্লেষণ ও ডাউনলোড করতে পারবেন।



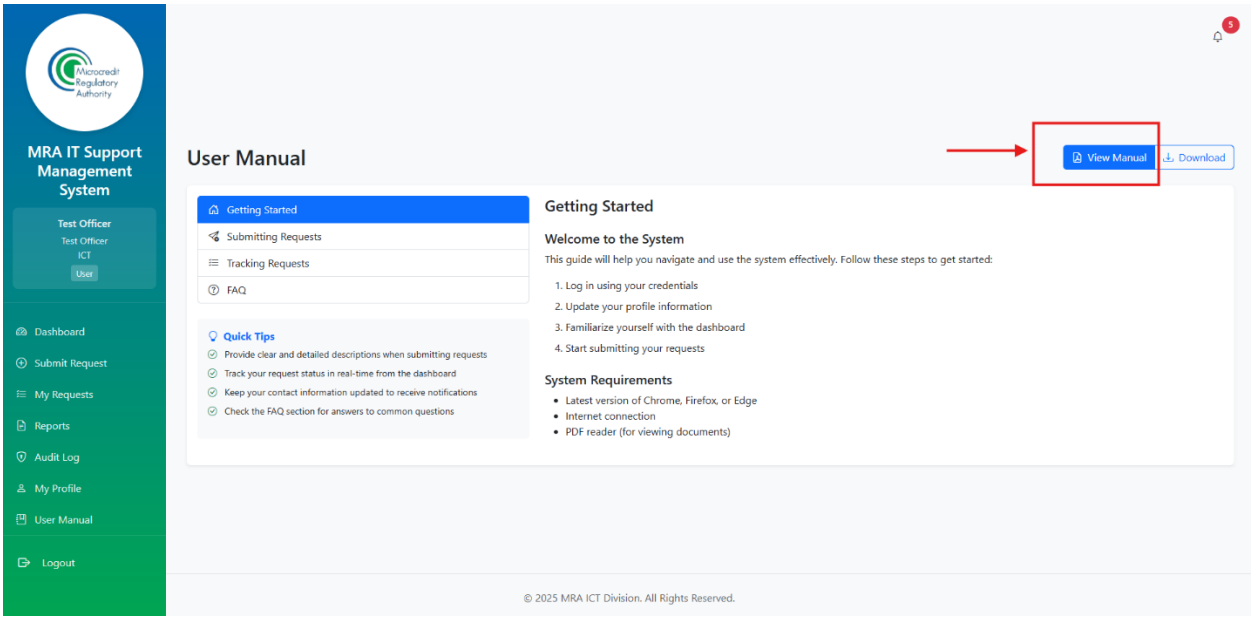
ধাপ ১৬: প্রোফাইল দেখুন এবং পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করুন

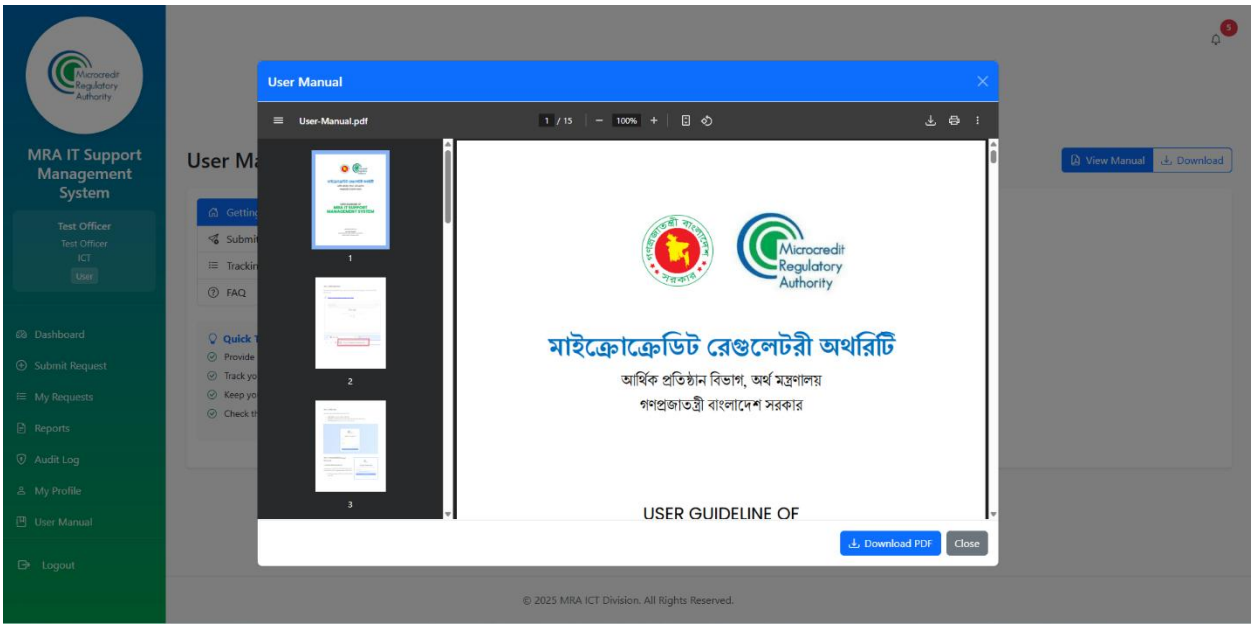
1. **বাম পাশের মেনু থেকে** “**My Profile**” অপশনটি ক্লিক করুন।
2. আপনার প্রোফাইল সংক্রান্ত তথ্যসমূহ (যেমনঃ অফিস আইডি, পদবি, সেকশন, ইমেইল ইত্যাদি) প্রদর্শিত হবে।
3. নিচে আপনার টিকিট সম্পর্কিত সংক্ষিপ্ত তথ্য দেখা যাবে— যেমনঃ কতটি টিকিট সাবমিট করেছেন, কতটি সমাধান হয়েছে, এবং কতটি ফিডব্যাক দিয়েছেন।
4. পাসওয়ার্ড পরিবর্তনের জন্য “**Current Password**”, “**New Password**” এবং “**Confirm New Password**” ইনপুট ফিল্ডে যথাযথ তথ্য দিন।
5. সবকিছু ঠিকভাবে পূরণ করার পর নিচের “**Save Changes**” বাটনে ক্লিক করুন।



ধাপ ১৭: ইউজার ম্যানুয়াল

📘 **USER MANUAL** পেজে গেলে আপনি সিস্টেম সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে পারবেন, প্রয়োজনীয় গাইডলাইন দেখতে ও ডাউনলোড করতে পারবেন।





ধাপ ১৮: লগআউট

🔒 **Logout** অপশন ব্যবহার করে আপনি সিস্টেম থেকে নিরাপদে বের হয়ে যেতে পারবেন, যা আপনার অ্যাকাউন্ট নিরাপত্তার জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

এই ইউজার ম্যানুয়ালটি তৈরি করা হয়েছে যাতে আপনি MRA ICT Support পোর্টাল সহজে ও কার্যকরভাবে ব্যবহার করতে পারেন।

📞 সহযোগিতার জন্য যোগাযোগ:

📧 ইমেইল: ict@mra.gov.bd

🌐 পোর্টাল: ictsupport.mra.gov.bd