

সিটিজেনস্ চার্টার
পরিসংখ্যান বিভাগ
হালনাগাদ করণ: ৩১ মার্চ, ২০২৫

১। ভিশন ও মিশন :

ভিশন : নীতি নির্ধারণ এবং গবেষণা কাজে গুণগত ও মানসম্পন্ন তথ্য উপাত্তের সহজপ্রাপ্ততা নিশ্চিত করা।

মিশন : দেশের ব্যাংকিং ও আর্থিক খাত সংশ্লিষ্ট :

- মনিটরিং ও ঋণনীতি বিষয়ক তথ্য
- বৈদেশিক মুদ্রার লেনদেন সংক্রান্ত তথ্য
- বিভিন্ন আর্থিক পরিসেবা বিষয়ক তথ্য
- আর্থিক, মনিটরিং ও অন্যান্য অর্থনৈতিক নীতিসমূহের আন্তঃসম্পর্ক এবং এর প্রভাব সম্পর্কিত মানসম্মত তথ্য সংগ্রহ, সংকলন ও সংরক্ষণপূর্বক সরবরাহ নিশ্চিত করা।

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
অত্র বিভাগ থেকে সরাসরি কোন নাগরিক সেবা প্রদান করা হয়না। তবে কোন গবেষক, শিক্ষক, উচ্চ শিক্ষা গ্রহণকারী শিক্ষার্থী গবেষণা কাজের জন্য ব্যাংকিং ও আর্থিকখাত সংশ্লিষ্ট কোন তথ্য/উপাত্ত চাইলে (উদ্দেশ্য উল্লেখপূর্বক লিখিতভাবে অথবা ইমেইলে আবেদনের মাধ্যমে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে যাচিত তথ্য/উপাত্তাদি সরবরাহ করা হয়।						

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও মেইল)
১. ২. ৩. ৪.	তথ্য প্রদান:- ইকোনমিক ট্রেন্ডস মনিটরী সার্ভে (এম., এম., এম., এম.) সেন্ট্রাল ব্যাংক সার্ভে অন্যান্য ডিপোজিটারী কর্পোরেশন সার্ভে	ই-মেইল /চিঠিপত্র বিনিময়/ সফটকপি আকারে	বিবি ওয়েবসাইট	বিনিময় মূল্য ব্যতীত।	১. তথ্য/ উপাত্তের লভ্যতা (availability) সাপেক্ষে ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব মোহাম্মদ রবিউল ইসলাম পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৪৮৯ E-mail: mrabiul.islam@bb.org.bd জনাব শারমিন নাহার পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৫২৭ E-mail: sharmin.nahar@bb.org.bd জনাব মোঃ আল-আমিন পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৬৫ E-mail: md.alamin@bb.org.bd জনাব শওকত হোসাইন শোয়েব পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৭৬ E-mail: sh.shoab@bb.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,ফোন নম্বর ও মেইল)
৫. ৬. ৭. ৮.	এফডিআই বৈদেশিক ঋন পোর্টফোলিও ইনভেস্টমেন্ট Bangladesh Investment Abroad.					জনাব নূরজাহান আখতার পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০২৪৪ E-mail: nurjahan.akhtar@bb.org.bd জনাব মোঃ লুলু মিয়া পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ২১৭৬২ E-mail: lulu.miah@bb.org.bd
৯. ১০. ১১. ১২. ১৩. ১৪.	ব্যালেন্স অব পেমেন্টস আমদানি রপ্তানি অদৃশ্য আয় অদৃশ্য ব্যয় রেমিট্যান্স					ড. সাইফুল আরেফীন পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০২৭২ E-mail: saiful.arefeen@bb.org.bd জনাব মোঃ আসিফ নেওয়াজ ইমন পদবী: উপপরিচালক ফোন: ২১৭৫৩ E-mail: asif.newaz@bb.org.bd
১৫. ১৬. ১৭. ১৮. ১৯. ২০.	ঋন আমানত উত্তোলন বিলস ভারিত গড় সুদের হার FAS সংক্রান্ত তথ্য	ই-মেইল /চিঠিপত্র বিনিময়/ সফটকপি আকারে	বিবি ওয়েবসাইট	বিনিময় মূল্য ব্যতিত।	১. তথ্য/ উপাত্তের লভ্যতা (availability) সাপেক্ষে ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব সিহান উদ্দীন খান পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৩৪৭ E-mail: shehan.khan@bb.org.bd জনাব মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৭২ E-mail: mohammad.saiful@bb.org.bd জনাব মুরাদ উল্লাহ ভূঞা পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২০৪৬৯ E-mail: murad.ullah@bb.org.bd
২১.	ই-ব্যাংকিং এন্ড ই-কমার্স সংক্রান্ত তথ্য					জনাব বর্ণালী মন্ডল পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৩৪৮ E-mail: barnali.mondal@bb.org.bd জনাব আসিফ আহমেদ মানসুর পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৬৮ E-mail: asif.ahmed@bb.org.bd
২২.	এজেন্ট ব্যাংকিং সংক্রান্ত তথ্য					জনাব মোঃ ফারুকুল ইসলাম পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২১৭৫১ E-mail: faruqul.islam@bb.org.bd
২৩.	Real sector, Fiscal sector					জনাব দেওয়ান সোনিয়া সুলতানা পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০১০৬ E-mail: dewan.sultana@bb.org.bd
২৪.	External Sector এবং Monetary & Financial Sector এই চার খাত সংশ্লিষ্ট দেশের সামষ্টিক অর্থনৈতিক সূচক সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্যাবলী					

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
২৫.	An Overview of Credit Card Usage Pattern Within and Outside Bangladesh	সফটকপি আকারে	বিবি ওয়েবসাইট	বিনিময় মূল্য ব্যতীত	১. তথ্য/ উপাত্তের লভ্যতা (availability) সাপেক্ষে ২. চাহিদা মোতাবেক	জনাব হোসাইন মোঃ আলহেলাল পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২২৪২১ E-mail: hossain.alhelal@bb.org.bd
২৬.	Islamic Banking and Finance Statistics (IBFS)	সফটকপি আকারে	বিবি ওয়েবসাইট	বিনিময় মূল্য ব্যতীত	চাহিদা মোতাবেক	১। ড. মোঃ আজিম উদ্দিন পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোনঃ ৯৫৩০৩৪৪ ই-মেইল: azim.uddin@bb.org.bd ২। জনাব হোসাইন মোঃ আলহেলাল পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২২৪২১ ই-মেইল: hossain.alhelal@bb.org.bd ৩। জনাব উম্মে সালমা স্বর্ণা পদবীঃ সহকারী পরিচালক ফোন: ০১৭১০১৩৪০৩৮ ই-মেইল: ummay.salma@bb.org.bd ৪। সৈয়দ ইফতেখার আলম পদবীঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০১৬২২৯৭৮৭৮৮ ই-মেইল: syed.iftekhar@bb.org.bd
২৭.	১। SAARC ভূক্ত দেশসমূহের পরিসংখ্যান ২। A report on SAARC Countries	ই-মেইল/ চিঠিপত্র বিনিময়/ সফটকপি আকারে	বিবি ওয়েবসাইট	বিনিময় মূল্য ব্যতীত	১. তথ্য/ উপাত্তের লভ্যতা (availability) সাপেক্ষে ২. চাহিদা মোতাবেক	১। জনাব ইকবাল কবীর পদবীঃ যুগ্মপরিচালক ফোনঃ ২১৭৮০ E-mail: iqbal.kobir@bb.org.bd ২। জনাব সুজন কুমার পদবীঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০১৭৩৮-২৪৪৩৪১ ইমেইলঃ sujon.kumar@bb.org.bd
২৮.	জাতীয় অর্থনীতির বিভিন্ন ম্যাক্রো ইকোনোমিক চলকসমূহের তথ্য/উপাত্ত (OGD)					১। জনাব সুজন কুমার পদবীঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০১৭৩৮-২৪৪৩৪১ ইমেইলঃ sujan.kumar@bb.org.bd
২৯.	উন্নয়ন অর্জন লক্ষ্যমাত্রা (sdg) সংক্রান্ত তথ্য।					জনাব সিহান উদ্দীন খান পদবীঃ অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০৩৪৭ E-mail: shehan.khan@bb.org.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও মেইল)
১।	বাংলাদেশ ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের চাহিদা অনুযায়ী নীতি সহযোগীতা প্রদান, তথ্য/উপাত্ত প্রেরণ, বিভিন্ন সভা, সেমিনার/প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা মনোনয়ন ও অংশগ্রহণ, সভা আয়োজন ও সমন্বয়।	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র ও ই-মেইল এর মাধ্যমে	এ বিভাগে সংরক্ষিত তথ্য/উপাত্তের ভিত্তিতে	বিনিময় মূল্য ব্যতীত।	অবিলম্বে	জনাব মোঃ জাহিরুল আলম পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ২১৭৬৬ E-mail: jahirul.alam50@bb.org.bd জনাব সাদ্দাম হোসেন পদবী: যুগ্মপরিচালক ফোন: ২২৫৯৪ E-mail: hossain.saddam@bb.org.bd
২।	কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের পদায়ন, বদলী/বহাল, বিমুক্তিকরণ, ছুটি, যোগদান কার্যক্রম ইত্যাদি।	প্রশাসনিক প্রয়োজনে বা প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশক্রমে অভ্যন্তরীণ পত্র			সকল কর্মদিবসে	
৩।	বিভাগীয় কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটির আবেদন প্রক্রিয়াকরণ ও অনুমোদন।	অনলাইন আবেদন	অনলাইন আবেদন		প্রচলিত বিধি মোতাবেক	
৪।	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণকে প্রয়োজনীয় লজিস্টিক্স (চেয়ার, টেবিল, কম্পিউটার, প্রিন্টার ইত্যাদি) সরবরাহকরণ।	দাপ্তরিক প্রয়োজনে	-		প্রচলিত বিধি মোতাবেক	

৩। সেবা প্রত্যাশীদের করণীয় :

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	তথ্য/উপাত্তের জন্য লিখিতভাবে/অনলাইনে/ইমেইলের মাধ্যমে আবেদন করা।
২	সংশ্লিষ্ট সার্কুলার/গাইডলাইনস্ যথাযথভাবে পরিপালনপূর্বক প্রয়োজনীয় তথ্য/উপাত্ত ও কাগজ প্রত্যাশিত যথাসময়ে দাখিল করা।
৩	প্রেরিত তথ্য/উপাত্ত পর্যালোচনার সুবিধার্থে টেলিফোন ও ইমেইলের মাধ্যমে সহায়তা প্রদান করা।
৪	চিঠি/ইমেইল ও মোবাইলে মেসেজের নির্দেশনা অনুসরণ করা।

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শাখা/উইং প্রধান	জনাব খায়রুল ইসলাম খন্দকার পদবী: অতিরিক্ত পরিচালক ফোন: ৯৫৩০১৭৭ E-mail: khairul.khandoker@bb.org.bd	০৭ কর্মদিবস
২।	শাখা/উইং প্রধান নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	জনাব মোঃ আনিছুর রহমান পদবী: পরিচালক ফোন: ৯৫৩০২৪৫ ইমেইল: md.anis@bb.org.bd ওয়েবসাইট : bb.org.bd	০৭ কর্মদিবস
৩।	বিভাগীয়/অফিস প্রধান	বাংলাদেশ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পন্নকারী কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১	০৭ কর্মদিবস