

إقتراحاتكم وشكاويكم موضع إهتمامنا

عزيزي المتدرب،،،

يولى معهد الدراسات المصرفية إهتماما كبيرا بكل شكوى / إقتراح يتم تقديمه من المتدربين لديه، وذلك في ضوء حرصه على الحصول على التغذية الراجعة منهم باعتبارها العنصر الأساسي لتحقيق غايته بتجاوز توقعات عملائه. حيث تحرص إدارة المعهد على التأكد من أن كادر المعهد يتعامل مع أي شكوى / إقتراح بصورة عادلة وفعالة للتطوير والارتقاء بجودة التدريب وبكافة الجوانب المتعلقة به. وبناءً عليه نورد لكم أدناه إجراءاتنا في التعامل مع مقترحاتكم/شكاويكم:

- يتعامل المعهد مع أي شكوى / إقتراح مقدم من قبل المتدربين بأكفاً طريقة ممكنة من حيث الوقت والتكلفة .
- يوفر المعهد للمتدربين صناديق لوضع الشكاوي / الاقتراحات موزعة في مختلف مباني المعهد كما يلي:
 - مبنى الادارة
 - مبنى البرامج التدريبية
 - الكافتيريا
- يوفر المعهد بريد الكتروني خاص بالشكاوي أو بملاحظات المشاركين (complaints@ibs.edu.jo).
- تتألف لجنة الشكاوي والاقتراحات من عضوين على الاقل بالإضافة الى رئيس اللجنة يمثلون مختلف أقسام المعهد ويتم تكليفهم من قبل مدير المعهد لمتابعة جميع الشكاوي/الاقتراحات التي ترد للمعهد.
- يقوم رئيس اللجنة بختم جميع الاقتراحات والشكاوي بتاريخ استلامها سواء التي تم اخراجها من الصندوق او التي وردت الى المعهد عن طريق البريد العادي او البريد الالكتروني او الفاكس ومن ثم التوقيع عليها والاطلاع على مضمونها وتحويلها الى رؤساء الاقسام المعنية للرد عليها خلال ثلاث ايام كحد أقصى من تاريخ استلامها.
- تقوم اللجنة بتقديم تقرير الى مدير المعهد يتضمن رد القسم المعني على الشكوى / المقترح وتنسيبها لجنة بخصوصه .
- يتم تبليغ رئيس القسم ذو العلاقة بالشكوى / المقترح بتوجيهات مدير المعهد بناء على تنسيب اللجنة على الرد المقدم من قبله ليقوم بدوره بالتواصل مع مقدم الشكوى/ الاقتراح وإعلام اللجنة بتاريخ الرد على مقدم الشكوى/ الاقتراح ووسيلة الرد المستخدمة وأية تغذية راجعة بهذا الخصوص.

الشكاوي والمظالم :

- أي شكوى بخصوص تطبيق هذه السياسة يتم متابعتها من خلال وسائل التواصل الرسمية من قبل لجنة الشكاوي والمقترحات مع رئيس القسم المعني وضابط الجودة وتحت الاشراف المباشر من مدير المعهد.
- في حال شعوركم بأن القنوات الرسمية لسياسة التعامل مع الشكاوي والمقترحات في المعهد لم تلبى متطلباتكم، وحيث أن المعهد من المؤسسات الخاضعة لرقابة "مجلس الاعتماد لمؤسسات التدريب والتعليم المستمر (Accrediting Council for Continuing Education & Training) في الولايات المتحدة الامريكية، فلديك الحق عزيزي المتدرب برفع شكاوك/تظلمك الى المجلس من خلال رسالة إلكترونية توضح فيها: إسمك وتفاصيل التواصل معك، إسم معهد الدراسات المصرفية وتفاصيل عن طبيعة تظلمك من تعامل إدارة المعهد مع شكاوك/مقترحك وعن الأطراف الذين تواصلوا معك بخصوصها على العنوان التالي وسيتم الرد عليك بتأكيد الاستلام خلال 10 يوم:

ACCET
Chair, Complaint Review Committee
1722 N Street, NW - Washington, DC
20036
Tel. : (202) 9551113
Email: complaint@accet.org
Website: www.accet.org

