

إقتراحاتكم وشكاويكم موضع إهتمامنا

عزيزي المتدرب،،،

يولى معهد الدراسات المصرفية إهتماماً كبيراً بكل شكوى / إقتراح يتم تقديمه من المتدربين لديه، وذلك في ضوء حرصه على تقديم أعلى درجات الجودة في الخدمة والحصول على التغذية الراجعة منهم بإعتبارها 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:

- يتم التعامل مع أي شكوى / إقتراح مقدم من قبل المتدربين بأقصى درجات الفعالية و الكفاءة .
- يوفر المعهد للمتدربين ثلاثة صناديق لوضع نماذج الشكاوي / الاقتراحات الورقية موزعة داخل مباني المعهد التالية:



- مبنى الادارة - مبنى البرامج التدريبية - مبنى الكافتيريا

- يوفر المعهد بريد الكتروني خاص بشكاوي و ملاحظات المتدربين (complaints@ibs.edu.jo) من خلال النموذج الالكتروني من خلال موقع المعهد الالكتروني او (QR-CODE) الظاهر جانبا.

- تقوم اللجنة بمتابعة جميع الشكاوي/الاقتراحات التي ترد للمعهد ورقياً و الكترونياً بشكل دوري والاطلاع على مضمونها وتحويلها الى رؤساء الاقسام المعنية بها من خلال مساعد مدير المعهد المعني للرد عليها خلال ثلاثة ايام كحد أقصى من تاريخ استلامها.
- تقوم اللجنة بتقديم تقرير الى مدير المعهد يتضمن رد القسم المعني على الشكوى / المقترح وتسيبها لجنه بخصوصه.
- يتم تبليغ القسم المعني بالشكوى / المقترح بتوجيهات مدير المعهد بناء على تسيب اللجنة من خلال مساعد المدير المعني ليقوم القسم 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 القسم المعني من خلال مساعد المدير المعني وتحت الاشراف المباشر من مدير المعهد.
- في حال شعورك بأن القنوات الرسمية لسياسة التعامل مع الشكاوي والمقترحات في المعهد لم تلي 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 (QR-CODE) وسيتم الرد عليك بتأكيد الاستلام خلال 15 يوم:

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

