

إقتراحاتكم وشكوايكم موضع إهتمامنا

عزيزي المتدرب،،

يولى معهد الدراسات المصرفية إهتمام كبير بكل شكوى / إقتراح يتم تقديمها من المتدربين لديه، وذلك في ضوء حرصه على الحصول على التغذية الراجعة منهم بإعتبارها العنصر الأساسي لتحقيق غايتها بتجاوز توقعات عملائه. حيث تحرص إدارة المعهد على التأكيد من أن كادر المعهد يتعامل مع أي شكوى / إقتراح بصورة عادلة وفعالة للتطوير والارتقاء بجودة التدريب وبكلفة الجوانب المتعلقة به. وبناءً عليه نورد لكم أدناه إجراءاتنا في التعامل مع مقترناتكم/شكوايكم:

- يتعامل المعهد مع أي شكوى / إقتراح مقدم من قبل المتدربين بأكفاء طريقة ممكنة من حيث الوقت والتكلفة .
- يوفر المعهد للمتدربين صناديق لوضع الشكاوى / الإقتراحات موزعة في مختلف مباني المعهد كما يلي:

 - مبنى الادارة
 - مبنى البرامج التدريبية
 - مبنى الكافيتريا

- يوفر المعهد بريد الكتروني خاص بالشكاوى أو بملحوظات المشاركون (complaints@ibs.edu.jo).
- تتألف لجنة الشكاوى والإقتراحات من عضوين على الأقل بالإضافة إلى رئيس اللجنة يمثلون مختلف أقسام المعهد ويتم تكليفهم من قبل مدير المعهد لمتابعة جميع الشكاوى/الاقتراحات التي ترد للمعهد.
- يقوم رئيس اللجنة بختم جميع الإقتراحات والشكاوى 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 الأقسام المعنية للرد عليها خلال ثلاثة أيام كحد أقصى من تاريخ استلامها.
- تقوم اللجنة بتقديم تقرير الى مدير المعهد يتضمن رد القسم المعنى على الشكوى / المقترن وتتبليغها للجنة بخصوصه .
- يتم تبليغ رئيس القسم ذو العلاقة بالشكاوى / المقترن بتوجيهات مدير المعهد بناء على تتبليغ اللجنة على الرد المقدم من قبله ليقوم بدوره بالتواصل مع مقدم الشكاوى/الاقتراح وإعلام اللجنة بتاريخ الرد على مقدم الشكاوى/الاقتراح ووسيلة الرد المستخدمة وأية تغذية راجعة بهذا الخصوص.

الشكاوى والمظالم :

أي شكوى بخصوص تطبيق هذه السياسة يتم متابعتها من خلال وسائل التواصل الرسمية من قبل لجنة الشكاوى والمقيرات مع رئيس القسم المعنى وضابط الجودة وتحت الإشراف المباشر من مدير المعهد.

في حال شعوركم بأن القنوات الرسمية لسياسة التعامل مع الشكاوى والمقيرات في المعهد لم تلق منطباقكم، وحيث أن المعهد من المؤسسات الخاضعة لرقابة "مجلس الاعتماد لمؤسسات التدريب والتعليم المستمر (Accrediting Council for Continuing Education & Training) في الولايات المتحدة الأمريكية، فلديك الحق عزيزي المتدرب برفع شكواك/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 شكواك/مقيرك وعن الإطراف الذين تواصلوا معك بخصوصها على العنوان التالي وسيتم الرد عليك بتأكيد الاستلام خلال 10 أيام:

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



آخر تعديل: ٢٠٢٤/١