

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

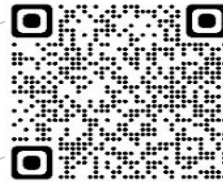
- يوفر المعهد بريد الكتروني خاص بشكاوي و ملاحظات المتدربين (complaints@ibs.edu.jo) من خلال النموذج الالكتروني من خلال موقع المعهد الالكتروني او (QR-CODE) الظاهر جانبا.

- 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



Your Complaint/Suggestion Is Our Concern

DEAR Trainee,

Since Institute of Banking Studies (IBS) cares about any complaints/suggestion received from trainees at IBS and keens to receive their feedback as a major input to IBS desire to exceed the beneficiaries' expectations. IBS management ensures that IBS staff will handle complaints/suggestions fairly, efficiently and effectively to keep and develop the quality of the training activities and all related issues to be in the best status.

Accordingly, we list hereby for your knowledge our procedures to deal with your complaints/suggestions:

- IBS generally deals with any complaint/suggestion raised by any trainee in a timely and cost-effective manner.
- IBS makes the complaints/suggestions boxes available for trainees in different locations at the Institute premises as in the following buildings :
 - Administration Building.
 - Training Programs Building.
 - Cafeteria.

- Also, IBS management generated a specific email address (complaints@ibs.edu.jo) for any stakeholder benefit through the QR Code beside through IBS website.
- Complaints/Suggestions Committee follow up all complaints/suggestions provided to the institute in paper and/or electronically regarding its content and revert it to the related division head through the director assistant to be replied no later than three days.
- The Committee provides a report to the Director with their suggested recommendation on the complaint/suggestion based on the related division's response.
- Related division head's will be informed with the Director's response according to the Committee's report through the director assistant in order to respond officially to the complainant/suggestion applicant, and to inform the committee by the date, tool used and any additional related feedback.



GRIEVANCES

- Any complaint related to the implementation of this policy will be pursued through the official communication channels through the Complaints/Suggestions Committee with related Division Head through the director assistant and the Quality Assurance Officer under supervision of IBS Director.
- In the event that you exercised the institution's formal trainee's complaint procedure, and the problems or issues have not been resolved, and since IBS is one of the institutions that been supervised by the Accrediting Council for Continuing Education and Training (ACCET)/USA, You have the right and you are encouraged to submit your complaint in writing (by email or mail) to the ACCET office listing the following information:
 - a) Your name, contact details and the name "Institute of Banking Studies".
 - b) A detailed description of the alleged problem(s);
 - c) The approximate date(s) that the problem(s) occurred;
 - d) The names and titles/positions of all individual(s) involved in the problem(s), including trainer, staff, and/or other trainees;

Send your complaint to the following address and you will be replied that your letter had been received within 15 days:



ACCET
CHAIR, COMPLAINT REVIEW
COMMITTEE
1722 N Street, NW
Washington, DC 20036
Telephone: (202) 955-1113
Email: complaints@accet.org
Website: www.accet.org

Last reviewed: 9/ 2024