

## إقتراحاتكم وشكاويكم موضع إهتمامنا

عزيزي المتدرب،،،

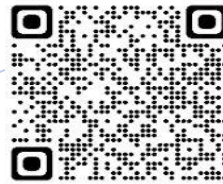
يول معهد الدراسات المصرفية إهتمام كبير بكل شكوى / إقيراح يتم تقديمه من المتدرب لديه، وذلك في ضوء حرصه على الحصول على التغذية الراجعة منهم بإعتبارها العنصر الأساسي لتحقيق غايته بتجاوز توقعات عملائه. حيث تحرص إدارة المعهد على التأكد من أن كادر المعهد يتعامل مع أي شكوى / إقيراح بصورة عادلة وفعالة للتطوير والارتقاء بجودة التدريب وبكافة الجوانب المتعلقة به. وبناء عليه نورد لكم أدناه إجراءاتنا في التعامل مع مقيرحاتكم/شكاويكم:

- يتعامل المعهد مع أي شكوى / إقيراح مقدم من قبل المتدرب بأكفأ طريقة ممكنة من حيث الوقت والتكلفة .
- يوفر المعهد للمتدرب صناديق لوضع الشكاوي / الاقيراحات موزعة في مختلف مباني المعهد كما يلي:
  - مبني الادارة
  - مبني البرامج التدريبية
  - الكافتريا
- يوفر المعهد بريد الكيروبي خاص بالشكاوي أو بملاحظات المشاركين (complaints@ibs.edu.jo).
- تتألف لجنة الشكاوي والاقيراحات من عضوين على الاقل بالإضافة الى رئيس اللجنة يمثلون مختلف أقسام المعهد ويتم تكليفهم من قبل مدير المعهد لمتابعة جميع الشكاوي/الاقيراحات التي ترد للمعهد.
- يقوم رئيس اللجنة بختم جميع الاقيراحات والشكاوي بتاريخ استلامها سواء التي تم اخراجها من الصندوق او التي وردت الى المعهد عن طريق البريد العادي او البريد الالكبروي 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 / المقيرح وتنسيبها ل لجنة بخصوصه .
- يتم تبليغ رئيس القسم ذو العلاقة بالشكوى / المقيرح بتوجيهات مدير المعهد بناء على تنسيب اللجنة على الرد المقدم من قبله ليقوم بدوره بالتواصل مع مقدم الشكوى/ الاقيراح وإعلام اللجنة بتاريخ الرد على مقدم الشكوى/ الاقيراح 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 والمقيرحات مع رئيس القسم المعني وضابط الجودة وتحت الايراف المباير من مدير المعهد.
- في حال شعوركم بأن القنوات الرسمية لسياسة التعامل مع الشكاوي والمقيرحات في المعهد لم تلتج 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 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/مقيرحك 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](mailto:complaint@accet.org)  
Website: [www.accet.org](http://www.accet.org)



آخر تعديل: ٢٠٢٤/١

## 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 how IBS will handle your complaints/suggestions:

- IBS generally deals with any complaint/suggestion raised by trainees in a timely and cost-effective way.
- IBS makes the complaints/suggestions boxes available for trainees in different locations at the Institute premises to make it easy accessed everywhere throughout the Institute. Those locations are:

- Administration Building.                      -The Training Programs Building.                      -The Cafeteria.
- Also, IBS management generated a specific email address ([complaints@ibs.edu.jo](mailto:complaints@ibs.edu.jo)) for any stakeholder benefit.
- Complaints/Suggestions Committee consist of at least two members in addition to the Head of the Committee representing IBS divisions whom been assigned by IBS Director to follow up any issues related to complaints/suggestions received.
- The Committee Head stamps and signs all complaints and suggestions received through any mean of communication and then forward them to the related Division Head to respond 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 directions according to the Committee's report in order to respond officially to the complainant/suggestion applicant, and to response back to the Committee with their response date along with 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 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:
  1. 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](mailto:complaints@accet.org)  
Website: [www.accet.org](http://www.accet.org)