



Princess Nourah Bint
Abdulrahman University
College of Health and Rehabilitation Sciences



Complaints and Grievances Manual for Students

Version 2
1445

Protection of Students' Rights Unit

The unit aims to educate students about their responsibilities and rights to protect them in accordance with university rules and regulations.

Objectives:

- Inform Princess Nourah Bint Abdulrahman University students and employees about student rights and responsibilities.
- Offer essential legal consultations to students and inform them about their university rights.
- Guide students on how to enforce their rights by approaching official bodies within the University, in accordance with the rules and powers in force in the University and committees.
- Encourage students' rights based on criteria that are in accordance with approved rules and regulations and in a manner that does not contravene them.
- Raise awareness of a culture of justice and fairness among students and university staff.

Unit duties:

- The Unit consists of a permanent committee to resolve students' complaints, in cooperation with subcommittees at college or institute levels.
 - Oversee the aims of work of subcommittees in colleges and institutes and recommend and make decisions governing their work.

- Investigate complaints received by the President of the University in a private, confidential manner, considering the exceptional circumstances they may describe.
- Settle and resolve complaints received by subcommittees in colleges and institutes.
- Investigate all matters and issues received by the Committee, the President or Deanship of Students Affairs or Student Services.

CHRS Sub-Committee of the Unit for the Protection of Students' Rights

The subcommittee receives complaints from students and takes the necessary action.

The subcommittee is concerned with the following:

- Providing legal advice to students and educate them about their university rights
- Receiving complaints submitted by students regarding academic and non-academic problems
- Considering and investigating the complaints submitted to it and exerting efforts towards achieving an amicable settlement and issuing a memorandum of the decision to be sent for approval by the Chairman of the Standing Committee.
- In the event of failure of the amicable settlement, the sub-committee shall consider the complaints submitted and write a memorandum of legal opinion thereon.

Link to the organizational rules manual:

<https://www.pnu.edu.sa/ar/Deanship/studaffairs/Documents/Organizational%20rules.pdf>

Mechanism of Complaint Submission to Subcommittees:

- A complaint form should be completed (see Appendix 1) at the headquarters of the Subcommittee, and another form should also be completed (see Appendix 2) to confirm the accuracy of the information submitted. Both forms require the student's signature.
- The student must write her complaint in a precise and detailed manner and attach all supporting documents and evidences. The unit must provide the student with a receipt indicating that she has submitted her complaint.
- The Committee has the right to ask the member against whom a complaint has been made to respond in writing within five days from the date of notifying her immediate supervisor. Acceptance by the respondent is considered as an acknowledgment of what is contained in the complaint.
- The student shall not file a complaint or lodge a grievance more than 30 days after the date of the original occurrence of the incident in question, and the student may not file a complaint for the same incident more than once or to more than one body at the University.

Appendix 1

KINGDOM OF SAUDI ARABIA
Ministry Of Education
Princess Noorah bint abdulrahman university
University Rector for academic service
& student's support
The Deanship of Student's Affairs
Vice deanship of Guidance & Student
Counseling



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن
وكالة الجامعة للدعم الأكاديمي والخدمات الطلابية
عمادة شؤون الطلاب
وكالة التوجيه والإرشاد
وحدة حماية حقوق الطالبات
(048)

شكوى إلى اللجنة الفرعية بكلية..... / اللجنة الدائمة بعمادة شؤون الطالبات

اسم الطالبة:.....
الرقم الجامعي:.....
الكلية:..... القسم:..... المستوى:.....
رقم الجوال /.....
البريد الإلكتروني /.....
أتقدم أنا الطالبة الموقعة أدناه بشكوى ضد:
.....
وظفتها :.....
جبتها :.....
وذلك يوم..... الموافق : / / ١٤٤ هـ

ملخص موضوع الشكوى :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

0140020303-0301

الرياض هاتف ٠١٤٣٣٣٠٠ البريد الإلكتروني: Dsa_doff@qnu.edu.sa

KINGDOM OF SAUDI ARABIA
Ministry Of Education
Princess Nourah bint abdulrahman university
University Rector for academic service
& student's support
The Deanship of Student's Affairs
Vice deanship of Guidance & Student
Counseling



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن
وكالة الجامعة للدعم الأكاديمي والخدمات الطلابية
عمادة شؤون الطالبات
وكالة التوجيه والإرشاد
وحدة حماية حقوق الطالبات
(048)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الإجابات :

...../١

...../٢

...../٣

...../٤

..... الاسم:

..... التوقيع:

..... التاريخ:

0140020303-0301

Dsa_doff@pnu.edu.sa: البريد الإلكتروني، هاتف: ٨٢٤٣٣٠٠

Appendix 2

KINGDOM OF SAUDI ARABIA
Ministry Of Education
Princess Nourah bint abdulrahman university
University Rector for academic service
& student's support
The Deanship of Student's Affairs
Vice deanship of Guidance & Student
Counseling



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن
وكالة الجامعة للدعم الأكاديمي والخدمات الطلابية
عمادة شؤون الطلاب
وكالة التوجيه والإرشاد
وحدة حماية حقوق الطالبات
(048)

تعهد

اللجنة الفرعية بكلية:...../ اللجنة الدائمة بعمادة شؤون الطالبات

أتعهد أنا الطالبة:.....
الرقم الجامعي:.....
الكلية:.....
القسم:.....
المستوى:.....

بأن جميع البيانات الواردة بهذه الشكوى صحيحة وعلى مسئوليتي الشخصية، وأنه لا يقصد بها الكيد، أو النيل من سمعة المشكو في حقها، وأنه في حالة ثبوت عكس ذلك فإنني سأكون معرضة لتطبيق المادة () من لائحة التأديب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

اسم الطالبة:.....
التوقيع:.....
التاريخ:.....

0140020303-0302

البريد الإلكتروني: Dsa_doff@pnu.edu.sa هاتف: ٨٢٤٢٢٢٠٠

قرار إداري

إن عميدة كلية الصحة وعلوم التأهيل بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بناءً على الصلاحيات المخولة لها نظاماً ،
وبناءً على المادة (الثامنة عشر/ البند الثاني) من لائحة الانضباط لطلاب جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن .

تقرر ما يلي :

أولاً: تشكيل اللجنة الفرعية للانضباط في الكلية برئاسة ، وعضوية كلاً من :

- | | |
|--|---|
| وكيلة الشؤون الأكاديمية د. خلود معتوق شلي | ١ |
| رئيسة قسم علوم الاتصال د. نسرین ناصر العواحي | ٢ |
| رئيسة قسم العلوم الإشعاعية د. أمل إبراهيم العربي | ٣ |
| رئيسة قسم التأهيل درحاب سالم الحسني | ٤ |
| رئيسة قسم علوم الصحة د. هلة محمد باوزير | ٥ |
| مديرة إدارة الخدمات الطلابية أ. سلوى علي الحريصي | ٦ |

ثانياً : مهام اللجنة

١. التحقيق في المخالفة المحولة إليها وما يرتبط بها ، ومن ثم إعداد محضر يتضمن بيانات الطالبة المخالفة ، وملخص الوقائع ، ووصف المخالفة المنسوبة للطالبة ، ومدى ثبوتها مع الأدلة إن وجدت.
٢. رفع محضر اللجنة المتضمن التوصية بالعقوبة المناسبة إلى عمادة شؤون الطلاب مع إرفاق صور من محاضر التحقيق لاتخاذ الإجراء المناسب.
٣. تعتبر التوصيات المرفوعة من اللجنة نافذة بعد اعتماد عميدة شؤون الطلاب ، ولها التوجيه بإعادة النظر في العقوبة أو تحديد عقوبة أخرى تراها مناسبة .
٤. إذا كانت المخالفة التي ارتكبتها الطالبة تستوجب إيقاع عقوبة من صلاحيات عميدة الكلية/العمادة/المعهد الواردة في البند (١ ، ٢) من المادة الخامسة في هذه اللائحة ، فلها الحق بإصدار القرار.
٥. إذا كانت المخالفة التي ارتكبتها الطالبة تستوجب إيقاع عقوبة تخرج عن صلاحيات عميدة الكلية/العمادة/المعهد عندها تقوم بإحالة ملف التحقيق كاملاً إلى عميدة شؤون الطلاب لاتخاذ اللازم .

عميدة كلية الصحة وعلوم التأهيل



د. هديل بنت فؤاد الصالح

ثالثاً : يعمل بهذا القرار لمدة عام قابلة للتجديد اعتباراً من تاريخه .
رابعاً : يبلغ هذا القرار لمن يلزم إنفاذه والعمل بموجبه .



قرار إداري

إن عميدة كلية الصحة وعلوم التأهيل

- بناء على الصلاحيات المخولة لها نظاماً.

- تحقيقاً لما تقتضيه مصلحة العمل في كلية الصحة وعلوم التأهيل ولاستمرارها في التقدم والارتقاء بمستوى العمل والإنتاجية .

تقرر ما يلي

أولاً: تشكيل لجنة دراسة الشكاوى ، على النحو التالي:

- | | |
|----------------|---|
| رئيسة اللجنة | 1. وكيلة الكلية للبحث والابتكار والاعمال د. رانية أحمد الفحطاني |
| عضو | 2. أ.د. ريم محمد الوهبي |
| عضو | 3. د. نواف عبدالله الرقيب |
| عضو | 4. د. نسرين ناصر العواجي |
| سكرتيرة اللجنة | 5. أ.دلال عبدالعزيز العجاي |

مهام اللجنة : 1. النظر في التظلمات والشكاوي المقدمة من منسوبي الكلية.

2. التحقق من أسباب الشكاوي والتظلمات بكل حيادية وموضوعية.

3. المحافظة على سرية المعلومات بما يضمن حسن سير إجراءات الشكاوي والمحافظة على سلامة أعضاء اللجنة.

4. إعداد محضر اجتماع و تقرير تفصيلي يتضمن التوصيات المناسبة لمعالجة الشكاوي والتظلمات.

5. رفع محاضر اجتماعات اللجنة بما تتضمنه من توصيات للعميدة.

ثانياً: تمارس اللجنة مهامها وفق الصلاحيات و القرارات و القواعد التنفيذية المعتمدة و الأنظمة ذات العلاقة، وتلتزم اللجنة في أعمالها بكافة الأنظمة و

اللوائح و التعليمات الصادرة بهذا الشأن.

رابعاً: يعمل بهذا القرار لمدة عام من تاريخه، ويلغي ما يتعارض معه من قرارات سابقة، ويُبلغ لمن يلزم لإنفاذه والعمل بموجبه.

عميدة كلية الصحة وعلوم التأهيل

د. هديل بنت فؤاد الصالح

الرقم: 42 م ع ف التاريخ: 13 / 5 / 1445 هـ المشفوعات:

Approved by: College Council	College Council meeting number: 26.1445H
Date	29 April 2024
College Dean with signature	Dr.Hadeel Alsalih