



HRS

Princess Nourah bint Abdulrahman University  
College of Health and Rehabilitation Sciences

# Complaints and Grievances for Students

Version One

2022

## 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 2

KINGDOM OF SAUDI ARABIA  
Ministry of Education  
Princess Nourah bint Abdulrahman university  
The Deanship of Student's Affairs  
(048)



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن  
عمادة شؤون الطالبات  
(٠٤٨)

### قرار إداري

إن عميدة كلية الصحة وعلوم التأهيل بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

\_ بناءً على الصلاحيات المخولة لها نظاماً

\_ ولما تقتضيه مصلحة العمل

تقرر ما يلي:

أولاً: تشكيل اللجنة الفرعية لوحدة حماية حقوق الطالبات في كلية الصحة وعلوم التأهيل ، على النحو التالي:

١. د. خلود معتوق شلبي وكييلة الكلية للشؤون التعليمية رئيساً
٢. أ. سلوى علي الحريصي مديرة إدارة شؤون الطالبات نائباً
٣. أ. مها المزروعى مستشارة قانونية عضواً
٤. د. رحاب سالم حسني عضو هيئة تدريس في الكلية عضواً
٥. أ. العنود سعد العمور سكرتيرة اللجنة عضواً

ثانياً: تتولى اللجنة المهام المسندة إليها نظاماً حسب ما جاء في المادة (التاسعة) من القواعد المنظمة لوحدة حماية حقوق الطالبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ، وذلك في ضوء الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

ثالثاً: يعمل بهذا القرار لمدة عام قابلة للتجديد اعتباراً من تاريخه.

رابعاً: يُبلغ هذا القرار لمن يلزم لإنفاذه والعمل بموجبه.

Princess Nourah Binti Abdulrahman University

والله الموفق...

عميدة كلية الصحة وعلوم التأهيل

د. مها بنت عبد اللطيف الدر

الرقم : ١٧ م ع ف ..... التاريخ: ١٢ / ٤ / ١٤٤٤ هـ المشفوعات: .....

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)

### 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: ٨٢٤٣٣٠@pnu.edu.sa



Approved by: College Council	College Council minutes number: 12.1444 H
Date: 28 November 2022	
College Dean with signature	Dr. Maha Aldera 

Version One - 2022