



Te Oranga me
Te Haumaru Ākonga

**Learner Wellbeing
and Safety**

O le soifua laulelei ma le saogalemu mo tagata a'oa'oina mai fafo

Fa'amatalaga tāua mo tagata a'oa'oina
mai atunuu i fafo ma o latou aiga

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority

O Ienei lautusi o se aotelega o le New Zealand Education (Pastoral Care of Tertiary and International Learners) Code of Practice 2021 (the Code).

O le ā le Code?

O le Code e fa'amoemoe e puipuia tagata a'oa'oina mai atunuu i fafo. E fa'amautinoa ai o lo'o iai se fa'amoemoega lelei mo tagata a'oga ma o loo lagolagoina ina ia ausia a latou sini.

I lalo o le Code, e tatau i lau a'oga ona fa'amautinoa ai le taliaina o oe, o lo'o e saogalemu, ma o lo'o tausia lelei oe.

O ai e fa'atatau i ai le Code?

O le Code e aofia uma ai tagata a'oa'oina mai atunuu i fafo ua lesitala i se a'oga a Niu Sila. E aofia ai tagata a'oa'oina o lo'o a'oga i Niu Sila, i luga o le upega tafa'ilagi, po'o fafo atu o Niu Sila.

O le Code e aofia ai fo'i tagata a'oa'oina i iunivesite ma matata eseese uma o lo'o a'oga i 'au'aunaga tau a'oga i Niu Sila.

O le New Zealand Qualifications Authority (NZQA) o lo'o fa'afoeina le Code mo le Mālō o Niu Sila. O lo'o mātā'itūina ma lagolagoina e le NZQA a'oga ina ia mulimulita'i i le Code.

I totonu o Niu Sila, na 'o a'oga o lo'o saina i le Code e mafai ona lesitala ai tagata a'oa'oina ma atunuu i fafo. E mafai ona e siakiina pe ua fa'amaonia se a'oga e avea o se saina o le Code i luga o le 'upega tafa'ilagi a le NZQA ile: <https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do>

E fa'afefea ona ou maua se kopi o le Code?

O lo'o maua le Code ile 'upega tafa'ilagi a le NZQA. Mo nisi fa'amatalaga ma fautuaga e uiga i le Code, fa'afeso'ota'i se sui o la matou vaega e ala i le imeli i le: code.enquiries@nzqa.govt.nz

Va'ai le [Code for learner wellbeing and safety](#) (PDF, 925KB)

O le ā le mea o lo'o fa'amatalaina e le Code?

O le Code o lo'o fa'ata'atia mai ai tulaga fa'atonuina o le tausiga o lo'o fa'amoemoeina e le 'au'aunaga tau aoaga a Niu Sila mo le soifua laulelei o latou tagata a'oa'oina mai atunuu i fafo.

O taunu'uga 13-22 o le Code ē mo tagata a'oa'oina mai atunuu i fafo i a'oga:

Taunu'uga 13 – O Fa'a'asalalaua ma le fa'alauiloaina e fa'amautinoa ai o lo'o maua e oe ma lou aiga se ata atoatoa ma le fa'amaoni pe afai e te nofo ma a'oga i Niu Sila.

Taunu'uga 14 – O le puleaina ma le mātā'itūina o sui o a'oa'oga e mautinoa ai e tu'uina atu e sui o a'oa'oga iā oe ma lou aiga fa'amatalaga fa'atuatua ma le lagolagoina.

Taunu'uga 15 – O Ofa, lesitala, konekarate, ma inisiua e mautinoa ai o lo'o i ai i lau a'oga faiga lelei ma fa'amaumaua fa'atulagaina e pulea ai lau:

- ofa mo a'oa'oga
- faiga o le lesitala
- konekarate o le lesitalaina
- tulaga ma fa'amaumaua o visa ma inisiua.

A'o le'i saina se konekarate o le lesitalaina, e tatau i lau a'oga ona fa'amautinoa o lo'o malamalama oe ma lou aiga i au fa'ai'uga fa'aa'oa'oga ma lau aiā tatau ma tiute fai o se tagata a'oa'oina fa'avāomālō.

Taunu'uga 16 – O matāupu tau femālāga'iga e fa'amautinoa ai ua talia e lau a'oga e te ausia mana'oga mo femālāga'iga e te a'oga ai i Niu Sila ae e te le'i lesitala.

Taunu'uga 17 – O le fa'atonutonuina e fa'amautinoa ai e mafai ona e auai i se polokalame fa'atonutonu e fesoasoani ai iā te oe e fa'amautū lou nofoaga ma lou a'oga ai i Niu Sila.

Taunu'uga 18 – O le saogalemu ma le soifua manuia e fa'amautinoa ai o lo'o e saogalemu ma manuia a'o e nofo ma a'oga i Niu Sila.

Taunu'uga 19 – O 'au'aunaga lagolago ma fautuaga mo tagata a'oa'oina, e fa'amautinoa ai e te maua fa'amatalaga e mana'omia i lou nofo ma a'oga manuia ai i Niu Sila.

Taunu'uga 20 – O ala mo suiga i le aveese ma le le tapunia e fa'amautinoa ai ua e malamalama ma lou aiga i lau aiā tatau ma au tiute fai pe afai e te alu 'ese mai le a'oga, e te lē auai, pe fa'aleaogāina e lau a'oga se polokalame pe tapunia fo'i mo so'o se mafua'aga.

Taunu'uga 21 – O le fa'afoeina o faitioga e fa'amautinoa ai o lo'o i ai faiga malamalama, avanoa male lelei e fo'ia ai so'o se faitioga e ono iai.

Taunu'uga 22 – O le usita'ia o le contract dispute resolution scheme (DRS) a tagata a'oa'oina fa'avāomālō e fa'amautinoa ai ua masani lau a'oga i le Disputes Resolution Scheme (DRS) o lo'o avanoa mo tagata a'oga fa'avāomālō, ma tausisia ana tulafono.

E fa'apefea pe 'ā i ai se fa'aletonu?

Afai e i ai ni ou popōlega e uiga i lau a'oga po'o lau sui mo le a'oga, fa'afeso'ota'i vave lau a'oga ma mulimulita'i a latou faiga mo faitioga.

I lalo o le Code, e tata i a'oga ona iai se faiga fa'alotoifale manino ma le sa'o mo le fa'alogo ma le tali atu i faitioga.

O le 'ā iai se tagata ua tofia e lau a'oga e mafai ona e talanoa i ai e uiga i lau faitioga. Atonu o le pule o le a'oga po'o le fa'atonu tagata a'oga fa'avāomālō.

Afai e te lē fiafia i le fa'agāsologa o faitioga a lau a'oga po'o le taunu'uga o lau faitioga, e mafai ona e fa'afeso'ota'i:

- NZQA (mo faitioga e uiga i le a'oga e lē o mulimulita'ia le Code) po'o
- iStudent Complaints (mo faitioga e uiga i matāupu tau tupe po'o konekarate).

E i ai sau faitioga e uiga i se a'oga e lē o usita'ia le Code?

I le avea ai ma Pule Fa'afaoe, o le NZQA o lo'o iai le pule fa'aletulāfono e su'esu'e ai ni solitulāfono o le Code. O lo'o iai le fa'agāsologa mo le su'esu'eina pe fa'amaonia se faitioga pe e le'i mulimulita'ia e se a'oga le Code. E aofia ai le mauaina o fa'amatalaga mai le tagata a'oga na lagaina le faitioga ma le 'au'aunaga mo a'oa'oga.

Mo le sa'ilia pe fa'afefea ona fai se faitioga, va'ai le 'upega tafa'ilagi a le NZQA www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/

E i ai sau faitioga e uiga i se matāupu tau tupe po'o se matāupu tau konekarate?

O le iStudent Complaints o le 'au'aunaga tuto'atasi e tu'uina mai e le Mālō o Niu Sila e mafai ona fesoasoani iā te oe e fo'ia fe'ese'esea'iga e uiga i matāupu tau tupe po'o matāupu fa'akonekarate ma se 'au'aunaga mo a'oa'oga. E leai se totogi a le 'au'aunaga.

▶ Fa'afeso'ota'i iStudent complaints

| | |
|------------------------------------|----------------------------|
| 'Upega tafa'ilagi | www.istudent.org.nz |
| Imeli | complaints@istudent.org.nz |
| Numera telefoni fa'avāomālō | 64 4 918 4975 |
| Telefoni fua (i totonu o Niu Sila) | 0800 00 66 75 |

▶ I luga o ala o feso'ota'iga lautele

| | |
|----------|--|
| Facebook | www.facebook.com/istudent.complaints |
| WeChat | (su'esu'e mo 'NZ iStudent Complaints' na'o le gagana fa'a-Saina) |

▶ Tuātusi

| | |
|---------------------|---|
| iStudent Complaints | PO Box 2272 Wellington 6140 New Zealand |
|---------------------|---|

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga
o Aotearoa**
New Zealand Government