

# Sức khỏe thể chất- tinh thần và an toàn của người học

Thông tin quan trọng cho  
học viên đại học



Te Oranga me  
Te Haumarū Ākonga

**Learner Wellbeing  
and Safety**

**NZQA**

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority

# Tập sách nhỏ này là bản tóm tắt Bộ Quy Tắc Thực hành về Giáo dục của New Zealand 2021 (Chăm sóc Mục vụ cho Học viên Đại học và Quốc tế) (Bộ Quy Tắc).

## Phần 1

### Bộ Quy Tắc là gì?

Bộ Quy Tắc đưa ra những yêu cầu mà các nhà cung cấp dịch vụ phải đáp ứng đối với sức khỏe thể chất-tinh thần và sự an toàn của học viên đại học và quốc tế của họ.

Theo Bộ Quy Tắc, nhà cung cấp dịch vụ giáo dục đại học của bạn phải giúp bạn:

- An toàn (về thể chất và tinh thần)
- Được tôn trọng và chấp nhận vì con người bạn
- Được hỗ trợ trong việc học tập và đảm bảo sức khỏe thể chất lẫn tinh thần của bạn
- Được kết nối với mạng lưới gồm những người có cùng hoàn cảnh xã hội và văn hóa với bạn và
- Có quyền đóng góp ý kiến trong các quyết định về dịch vụ cho sinh viên.

### Bộ Quy Tắc dành cho ai?

Bộ Quy Tắc này áp dụng cho tất cả những học viên theo học tại Te Pūkenga, Wānanga, các trường Đại học và Cơ sở Đào tạo Tư nhân (PTEs) bao gồm cả những học viên đang học trực tuyến, ở nước ngoài và/hoặc tại các cơ sở tại nơi làm việc.

Cơ quan cấp chứng chỉ New Zealand (NZQA) là cơ quan quản lý Bộ Quy Tắc thay mặt cho Chính phủ New Zealand. NZQA giám sát và hỗ trợ các nhà cung cấp đáp ứng Bộ Quy Tắc.

Ở New Zealand, chỉ các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục là bên ký Bộ Quy Tắc mới có thể tuyển sinh học viên quốc tế. Bạn có thể kiểm tra xem nhà cung cấp dịch vụ giáo dục có phải là bên ký kết hay không trên trang web của NZQA tại: <https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do>

### Làm thế nào để nhận được bản sao của Bộ Quy Tắc?

Bộ Quy Tắc có sẵn trên trang web của NZQA. Để biết thêm thông tin và lời khuyên về Bộ Quy Tắc, hãy liên hệ với một thành viên trong nhóm của chúng tôi qua email tại: [code.enquiries@nzqa.govt.nz](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

Xem [Bộ Quy Tắc về sức khỏe thể chất-tinh thần và an toàn của học viên](#) (PDF, 925KB).

### Bạn có thể mong đợi gì ở nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của mình?

Nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của bạn phải:

- cho phép bạn đưa ra những lựa chọn sáng suốt về việc giáo dục của mình
- hỗ trợ bạn chuẩn bị và điều chỉnh việc học của mình
- cung cấp một môi trường an toàn, hỗ trợ và dễ tiếp cận đối với việc học
- đảm bảo bạn có thể nêu ra mối quan tâm của mình khi cần
- kết nối bạn nhanh chóng với các dịch vụ hỗ trợ thích hợp
- có kế hoạch giúp đỡ bạn trong trường hợp khẩn cấp - cho dù trong khuôn viên trường hay chỗ ở dành cho sinh viên của bạn.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web của chúng tôi [Tìm hiểu về Bộ Quy Tắc – videos » NZQA](#)

# Phần 2

## Chỗ ở cho sinh viên

Bộ Quy Tắc cũng đặt ra các yêu cầu đối với nhà cung cấp dịch vụ giáo dục đại học về việc hỗ trợ học viên tìm chỗ ở.

### Thế nào là chỗ ở cho sinh viên?

Chỗ ở cho sinh viên là một hạng mục nhà ở đặc biệt trong Đạo luật Thuê nhà ở năm 1986 (RTA). Loại chỗ ở này được miễn các yêu cầu của RTA. Điều này có nghĩa là các quy tắc áp dụng cho chỗ ở của sinh viên khác với hầu hết các hợp đồng thuê nhà khác.

Việc là chỗ ở cho sinh viên khác biệt quan trọng về mặt pháp lý và không phải tất cả chỗ ở cho sinh viên đều đủ điều kiện để được miễn trừ.

### Bạn có thể mong đợi gì ở nhà cung cấp chỗ ở cho sinh viên của mình?

Theo Bộ Quy Tắc, bạn có thể mong đợi chỗ ở cho sinh viên của mình:

- cung cấp một cộng đồng dân cư an toàn và hòa nhập
- có các tiện nghi và dịch vụ đáp ứng nhu cầu của bạn
- an toàn, sạch sẽ, khô ráo, ấm áp, thoải mái, dễ tiếp cận và thuận lợi cho việc học tập
- tiến hành bất cứ công việc xây dựng nào một cách kịp thời mà không làm phiền bạn quá mức
- đảm bảo nhân viên là những người phù hợp, chính xác, được đào tạo và hỗ trợ để làm công việc của họ
- cung cấp các hợp đồng, nội quy và chính sách công bằng và dễ hiểu
- có tỷ lệ nhân viên lưu trú thích hợp
- có các hệ thống thường xuyên kiểm tra bạn trong nhà ở cho sinh viên
- có kế hoạch hỗ trợ bạn trong trường hợp khẩn cấp hoặc sự cố nghiêm trọng
- tiết lộ ai sở hữu và điều hành nhà ở cho sinh viên.

# Phần 3

## Học viên đại học quốc tế

### Học viên quốc tế có thể mong đợi gì?

Theo Bộ Quy Tắc, học viên đại học quốc tế được hưởng các hình thức chăm sóc và hỗ trợ như học viên đại học trong nước.

Nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của bạn phải công nhận và cân nhắc rằng học viên quốc tế có các nhu cầu hỗ trợ khác nhau. Họ phải tìm cách xác định nhu cầu của bạn và đáp ứng thích hợp.

Nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của bạn cũng phải đảm bảo rằng:

- bạn được an toàn và khỏe mạnh khi sống và học tập ở New Zealand
- bạn hiểu đầy đủ và thực tế về cuộc sống và học tập tại New Zealand
- bạn nhận được lời khuyên và sự hỗ trợ đáng tin cậy từ đại lý giáo dục của mình

- họ có các hệ thống và tài liệu tốt được thiết lập để quản lý:
  - thư mời học của bạn
  - quy trình ghi danh của bạn
  - hợp đồng ghi danh
  - thị thực, tình trạng bảo hiểm và hồ sơ của bạn.
- bạn hiểu rõ về kết quả giáo dục bạn có thể đạt được và các quyền và trách nhiệm của bạn với tư cách học viên quốc tế trước khi ký hợp đồng ghi danh
- bạn hiểu các quyền và nghĩa vụ của mình nếu bạn rút khỏi chương trình học, không tham dự, hoặc nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của bạn hủy bỏ một chương trình hoặc đóng cửa vì bất cứ lý do gì.
- bạn có thể tham gia một chương trình định hướng và nhận được thông tin và hỗ trợ liên tục để giúp bạn ổn định cuộc sống và học tập tại New Zealand.

# Phần 4

## Nếu có điều gì bất ổn thì sao?

Nếu bạn có thắc mắc về nhà cung cấp dịch vụ giáo dục, người đại diện hoặc chỗ ở cho sinh viên của mình, hãy liên hệ với nhà cung cấp của bạn ngay từ đầu và làm theo thủ tục khiếu nại của họ.

Theo Bộ Quy Tắc, các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục phải có một quy trình nội bộ rõ ràng và công bằng để lắng nghe và phản hồi khiếu nại.

Nhà cung cấp của bạn sẽ có một người được chỉ định mà bạn có thể nói chuyện về khiếu nại của mình. Đây có thể là Hiệu trưởng của Trường, Giám đốc Quốc tế, Người Bênh vực Sinh viên hoặc nhân viên chuyên môn khác.

Nếu không hài lòng với quy trình khiếu nại của nhà cung cấp dịch vụ hoặc kết quả khiếu nại của mình, bạn có thể liên hệ:

- NZQA (đối với khiếu nại về việc một nhà cung cấp dịch vụ không tuân thủ Bộ Quy Tắc)
- Giải quyết tranh chấp giáo dục bậc đại học (đối với các khiếu nại về các vấn đề tài chính hoặc hợp đồng, nếu bạn là học viên trong nước)
- Khiếu nại của sinh viên quốc tế (đối với khiếu nại về các vấn đề tài chính hoặc hợp đồng, nếu bạn là học viên quốc tế).

## Bạn có khiếu nại về nhà cung cấp dịch vụ không tuân theo Bộ Quy Tắc?

Là Quản trị viên Bộ Quy Tắc, NZQA có thẩm quyền pháp lý để điều tra các hành vi vi phạm tiềm ẩn đối với Bộ Quy Tắc. Họ có quy trình tìm hiểu khiếu nại có hợp lệ hay không và có phải một nhà cung cấp dịch vụ không tuân thủ Bộ Quy Tắc hay không. Điều này bao gồm việc lấy thông tin từ cả sinh viên đã khiếu nại và nhà cung cấp dịch vụ giáo dục.

Để tìm hiểu cách khiếu nại, hãy truy cập trang web của NZQA [www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/](http://www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/)

## Bạn có khiếu nại về vấn đề tài chính hoặc hợp đồng?

Giải quyết tranh chấp giáo dục bậc đại học và Khiếu nại của sinh viên quốc tế là các dịch vụ độc lập do Chính phủ New Zealand cung cấp có thể giúp bạn giải quyết các tranh chấp về vấn đề tài chính hoặc hợp đồng với nhà cung cấp dịch vụ giáo dục. Dịch vụ của họ hoàn toàn miễn phí.

### ▶ Giải Quyết Tranh Chấp Giáo Dục Bậc Đại Học

Trang web	<a href="https://tedr.org.nz/">https://tedr.org.nz/</a>
Email	<a href="mailto:contact@tedr.org.nz">contact@tedr.org.nz</a>
Miễn cước điện thoại (nội hạt New Zealand)	0800 00 8337

### ▶ Khiếu Nại Của Sinh Viên Quốc Tế

Trang web	<a href="http://www.istudent.org.nz">www.istudent.org.nz</a>
Email	<a href="mailto:complaints@istudent.org.nz">complaints@istudent.org.nz</a>
Số điện thoại quốc tế	64 4 918 4975
Miễn cước điện thoại (nội hạt New Zealand)	0800 00 66 75
Trên mạng xã hội	Facebook – <a href="http://www.facebook.com/istudent.complaints">www.facebook.com/istudent.complaints</a> WeChat – (tìm kiếm ‘Khiếu nại của sinh viên quốc tế tại NZ’ chỉ tiếng Trung)
Bưu điện	Khiếu nại của sinh viên quốc tế Hộp thư Bưu điện 2272 Wellington 6014 New Zealand

**NZQA**

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga  
o Aotearoa**  
New Zealand Government