



Te Oranga me  
Te Haumarū Ākonga

**Learner Wellbeing  
and Safety**

## Mo'ui lōtolú mo e malu 'a e tokotaha akó

Ngaahi fakamatala mahu'inga  
ki he kau akó

**NZQA**

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority

# ‘Oku hā ‘i he tohi fakamatalá ‘a e fakanounou ki he tohi tu‘utu‘uni ‘a e New Zealand’s Education (Pastoral Care of Tertiary and International Learners) Code of Practice 2021 (ko e tu‘utu‘uní).

## Ko e hā ‘a e Tu‘utu‘uní?

‘Oku fakataumu‘a ‘a e ngaahi Tu‘utu‘uní ke malu‘i ‘a e kau ako mei tu‘a pule‘angá. ‘Oku lava ai ke fakapapau‘i ‘oku tokoni‘i kinautolu ke nau ma‘u ha feinga ako lelei.

Fakatatau ki he Tu‘utu‘uní, kuo pau ke talitali lelei koe ‘e he ako ‘angá pea ke malu mo tokanga‘i lelei koe.

## Ko e Tu‘utu‘uní kia hai?

Ko e Tu‘utu‘uní kuo fokotu‘u ki he kau akó kotoa mei tu‘a pule‘angá ‘oku nau ako ‘i Nu‘u Sila ní. ‘Oku kau ai ‘a kinautolu ‘oku nau ako ‘i Nu‘u Sila ní, kau ako ‘o ngāue‘aki ‘a e ‘initanetí pea mo kinautolu ‘oku nofo he ngaahi fonua mulí ‘oku ako ‘i he ngaahi polokalama ako ‘i Nu‘u Sila ní.

Ko e tu‘utu‘uní kuo fokotu‘u ia ki he kau akó kotoa mei tu‘a pule‘angá ‘i he ngaahi ako ma‘olunga ange ‘i Nu‘u Sila ní.

Ko e New Zealand Qualifications Authority (NZQA) kuo nau ma‘u e mafai mei he Pule‘angá Nu‘u Silá ke nau pule‘i ‘a e ngaahi tu‘utu‘uní. ‘Oku tokanga‘i mo tokoni‘i ‘e he NZQA ‘a e ngaahi ako ‘angá ke nau muimui ki he ngaahi tu‘utu‘uní.

‘i Nu‘u Silá ni, ko e ngaahi ako ‘anga pe kuo nau fakamo‘oni ke muimui ki he ngaahi tu‘utu‘uní ‘e lava ke nau faka‘ako‘i ‘a e kau ako mei he ngaahi fonua mulí. ‘E lava pē ke ke vakai‘i ‘a e ngaahi ako ‘anga kuo nau fakamo‘oni ‘i he aleaupau ‘i he uepisaiti ‘a e NZQA: <https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do>

## ‘E anga fēfē ha‘aku ma‘u ha tatau ‘o e Tu‘utu‘uní?

‘Oku hā atu ‘a e ngaahi tu‘utu‘uní ‘i he uepisaiti ‘a e NZQA. Ki ha ngaahi fakaikiiki mo e ngaahi fale‘i fekau‘aki mo e tu‘utu‘uní, fetu‘utaki ki ha mēmipa ‘o e timí ‘i he ‘imeili: [code.enquiries@nzqa.govt.nz](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

Vakai ki he ki he fakamatala ko ‘ení [Code for learner wellbeing and safety](#) (PDF, 925KB)

## Ko e hā ‘a e ngaahi me‘a ‘oku hā ‘i he Tu‘utu‘uní?

‘Oku ‘oatu ‘e he Tu‘utu‘uní ‘a e ngaahi fiema‘u kuo pau ke fakakakato ‘e he ngaahi ako ‘angá ki he hao mo e malu ‘a e ngaahi ako ma‘olunga angé pea mo e mo‘ui lōtolu ‘a e kau akó.

### Ola 13 – 22 ‘o e tu‘utu‘uní ki he kau ako mei tu‘a pule‘angá ‘i he ngaahi ako ‘angá:

**Ola 13** – Tu‘uaki ‘o e ngaahi polokalama akó ke fakapapau‘i ‘oku mahino kakato kiate koe mo ho fāmilí ‘a e anga ‘o e nofo mo e ako ‘i Nu‘u Sila ní.

**Ola 14** – Fengāue‘aki mo e kau fakafofonga ‘a e ako ‘angá ke fakapapau‘i ‘oku ‘oatu ‘e he kau fakafofongá ‘a e ngaahi tokoni mo e fakamatala totonu kiate koe mo ho fāmilí.

**Ola 15** – Tali, lesisita, aleapau mo e malu‘i ke fakapapau‘i ‘oku ‘i ai ‘a e palani ngāue ‘a e ako ‘angá ke tokangaekina ho‘o:

- Tali ‘a ho‘o kole akó
- Lesisita akó
- Aleapau akó
- Ngaahi lēkooti ‘a ho‘o visá mo e malu‘i.

Kimu‘a pea ke fakamo‘oni ‘i ha‘o aleapau ako, kuo pau ke fakapapau‘i ‘e he ako ‘angá ‘oku mahino kiate koe mo ho fāmilí ‘a ho‘o taumu‘a ako pea mo ho‘o totonu mo e ngaahi fatongia ke fakakakato ko e tokotaha ako mei tu‘a pule‘angá.

**Ola 16** – Ngaahi me‘a faka-‘Imikuleisini ke fakapapau‘i ‘oku kakato ‘a e ngaahi ngofua ako mei ho ako ‘angá ke ako ‘i Nu‘u Silá ni kimu‘a pea ke toki lesisitá.

**Ola 17** – Fakaangaanga, fakapapau‘i ‘okú ke kau ki ha polokalama fakaangaanga ke tokoni‘i koe ‘i he nofo mo ho‘o ako ‘i Nu‘u Sila ní.

**Ola 18** – Malu mo e Mo‘ui lōtolú ke fakapapau‘i ‘a ho‘o hao mo malu lolotonga ho‘o nofo mo ako ‘i Nu‘u Sila ní.

**Ola 19** – Ngaahi tokoni, fale‘i mo e ngaahi potungāue ma‘ae kau akó ke fakapapau‘i ‘okú ke ma‘u kotoa ‘a e ngaahi fakamatalá ke ke lava ‘o nofo mo fakahoko lelei ho‘o ako ‘i Nu‘u Silá ni.

**Ola 20** – Ko hono tokangaekina koe mo ho fāmilí ke fakapapau‘i ‘oku mahino ‘a ho‘o totonu mo ho ngaahi fatongia ke fakakakato ‘o kapau te ke mālōlō mei he aká, ‘ikai ‘alu ki he akó, pē kaniseli pe ta‘ofi ‘e he ako ‘angá ‘a ho‘o polokalama akó ‘i ha fa‘ahinga ‘uhinga pē.

**Ola 21** – ‘I he fakahoko ha lāunga, kuo pau ke potupotu taau ‘a e ngaahi aleá ‘i ha founga lelei ke solova ai ‘a e ngaahi lāungá.

**Ola 22** – Fai pau fakatatau mo e aleapau mo e kau ako mei tu‘a pule‘angá ‘oku hā ‘i he fakamatala ‘oku ‘iloa ko e dispute resolution scheme (DRS), ke fakapapau‘i ‘oku mahino pē ki he ako‘angá ‘oku ‘i ai ‘a e totonu ‘a e kau ako mei tu‘a pule‘angá ki he Disputes Resolution Scheme (DRS) pea fai pau ki hono ngaahi tu‘utu‘uní.

## ‘E fēfē kapau ‘e fehālaaki ha me‘a?

Kapau ‘oku ‘i ai ha palopalema mo ho ako ‘angá, fakafofongá, falemohé, fetu‘utaki ki he ako ‘angá he vave tahá pea muimui ki he ngaahi founa pau ‘o ha lāunga.

Fakatatau mo e tu‘utu‘uní, kuo pau ke mahino pea potupotu taau ‘a e ngaahi founa ngāue ki he tali ‘o e ngaahi lāungá.

‘E ‘i ai ‘a e tokotaha pau mei he ako ‘angá ‘e lava ke mou fetu‘utaki ki ai fekau‘aki mo ha lāunga. Ko e tokotaha ko ‘ení ‘e lava pē ko e Pule ‘o e ako ‘angá pē Talēkita ki he kau ako mei tu‘a pule‘angá.

Kapau ‘okú ke ta‘e fiemālie mo e founa ngāue ‘a e ako ‘anga ki he lāungá pē ko e ola ‘a ho‘o lāungá, ‘e lava pē ke ke fetu‘utaki ki he:

- NZQA (ki ha lāunga fekau‘aki mo ha ako ‘anga ‘oku ‘ikai ke nau muimui ki he ngaahi tu‘utu‘uní)
- iStudent Complaints (ki ha lāunga fekau‘aki mo ha ngaahi me‘a fakapa‘anga pe aleapau)

## ‘Oku ‘i ai ha‘o lāunga fekau‘aki mo ha ako ‘anga ‘oku ‘ikai ke nau muimui ki he Tu‘utu‘uní?

‘Oku ma‘u ‘e he NZQA ‘a e mafai fakalao ke vakai ki ha maumau‘i ‘o e ngaahi tu‘utu‘uní. ‘Oku ‘i ai pe ‘a e ngaahi tu‘utu‘uni pau ki hono vakai‘i ‘o e ngaahi lāungá pea ke fakapapau‘i ‘oku muimui ki ai ‘a e ngaahi ako ‘angá. ‘Oku kau heni ‘a e tānaki mai ‘a e ngaahi fakamatala ‘a e kau akó kuo nau lāunga fakataha mo e fakamatala ‘a e ngaahi ako ‘angá.

Ki ha ngaahi founa ki ha‘o lāunga, vakai ki he uepisaiti ‘a e 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/)

## ‘Oku ‘i ai ha‘o lāunga fekau‘aki mo ha me‘a fakapa‘anga pe aleapau?

Ko e iStudent Complaints, ko ha sino tau‘atāina ia mei he pule‘anga Nu‘u Silá ke tokoni ki hono solova ‘a e ngaahi alea fekau‘aki mo e ngaahi me‘a fakapa‘anga pe ko ha ngaahi palopalema ‘i he aleapau mo e ako ‘angá. ‘Oku ta‘etotongi pē ‘a e ngaahi tokoni ko ‘ení.

### ▶ Contact iStudent complaints

Uepisaiti	www.istudent.org.nz
Īmeili	complaints@istudent.org.nz
Fika telefoni ki he fetu‘utaki mei mulí	64 4 918 4975
Tā ta‘etotongi (fakalotofonua ‘i Nu‘u Sila ni)	0800 00 66 75

### ▶ ‘I he mītia fakasōsialé

Facebook	www.facebook.com/istudent.complaints
WeChat	(vakai ki he ‘NZ iStudent Complaints’ ma‘ae kau Lea Faka-Siaina pē)

### ▶ Meili

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