



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

Fa'amatalaga tāua mo tagata a'oa'oina  
i iunivesite ma matata eseese

Te Oranga me  
Te Haumaru Ākonga

**Learner Wellbeing  
and Safety**

**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).

---

## Vaega 1

### O le ā le Code?

O le Code o lo'o fa'ata'atia mai ai mana'oga e tatau ona ausia e 'au'aunaga mo le soifua laulelei ma le saogalemu o a latou tagata a'oa'oina i iunivesite ma matata eseese ma i latou mai atunuu i fafo.

I lalo ole Code, e tatau ona fesoasoani lau 'au'aunaga mo a'oa'oga i iunivesite ma matata eseese ina ia e:

- Saogalemu (fa'aletino ma le mafaufau)
- Fa'aaloalogia ma taliaina oe
- Lagolagoina i lou a'oa'oina ma lou soifua laulelei
- Feso'ota'i ma au so'otaga lautele ma fa'aleaganu'u ma
- Mafai ona fa'aalia se manatu i fa'ai'uga e uiga i au'aunaga a tagata a'oga.

### O ai e fa'atatau i ai le Code?

O le Code e aofia ai tagata a'oa'oina uma ua lesitala i Te Pūkenga, Wānanga, Iunivesetē ma Private Training Establishments (PTEs) e aofia ai tagata a'oa'oina i luga o le initaneti, i fafo, ma/po'o totonu o nofoaga o fale faigaluega.

O le New Zealand Qualifications Authority (NZQA) o lo'o fa'afueina le Code e fai ma sui o le Mālō o Niu Sila. O lo'o mātā'itūina ma lagolagoina e le NZQA 'au'aunaga ina ia fa'amalieina le Code.

I totonu o Niu Sila, e na'o 'au'aunaga mo a'oa'oga o lo'o saina i le Code e mafai ona lesitala ai tagata a'oa'oina mai atunuu i fafo. E mafai ona e siakiina pe o se 'au'aunaga mo a'oa'oga o se saina 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 i luga o le '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](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

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

### O le ā sou fa'amoemoe mai lau 'au'aunaga tau a'oa'oga?

E tatau i lau 'au'aunaga tau a'oa'oga ona:

- fesoasoani ina ia mafai ona e faia filifiliga malamalama e uiga i lau a'oa'oga
- lagolagoina oe e sauniuni ma fa'amasani i au su'esu'ega
- saunia se si'osi'omaga saogalemu, lagolagoina, ma ia avanoa mo su'esu'ega
- fa'amautinoa e mafai ona e fa'ailoa ou popōlega pe 'ā e mana'omia
- fa'afeso'ota'i vave oe i au'aunaga talafeagai e lagolagoina oe
- iai ni fuafuaga mo le fesoasoani iā te oe i se fa'alavelave fa'afuase'i – pe 'ā i totonu o le lotoā po'o fale e nonofo ai tagata a'oga

Mo nisi fa'amatalaga, va'ai la matou 'upega tafa'ilagi [Know the Code – videos » NZQA](#)

# Vaega 2

## Fale e nonofo ai tagata a'o'oga

O lo'o fa'ata'atia fo'i e le Code mana'oga mo 'au'aunaga tau a'o'oga i iunivesite ma matata eseese e lagolagoina ai tagata a'o'o'ina i fale e nonofo ai tagata a'o'oga.

### O le ā le student accomodation?

O le Student accomodation o se vaega fa'apitoa o fale e nonofo ai i le tulafono o le Residential Tenancies Act 1986 (RTA). O nei itu'aiga nofoaga e tu'usa'oloto mai mana'oga o le RTA. O lona uiga o tulafono e fa'atatau i fale e nonofo ai tagata a'o'oga e 'ese mai i le tele o isi feagaiga mautotog.

O le nofo a'oga o tagata o se tulaga tāua fa'aletulāfono ae lē 'o nofoaga uma mo tagata a'o'oga e agava'a mo lea tu'usa'oloto.

### O le ā sou fa'amoemoe mai lau 'au'aunaga mo fale e nonofo ai tagata a'o'oga?

I lalo o le Code, e mafai ona e fa'amoemoe o fale e nonofo ai tagata a'o'oga ia:

- saunia se nofoaga saogalemu e taliaina ai tagata uma
- iai fale ma au'aunaga e fetau ma ou mana'oga
- malupuipua, mamā, mago, mafanafana, logo lelei, mauagofie, ma lelei mo faiga o mea a'oga
- faia so'o se galuega fau fale i se taimi talafeagai e lē fa'alavelaveina ai oe
- mautinoa o le aufaigaluega o ni tagata e soifua malōlōina, e agava'a, e a'o'a'oina ma o lo'o lagolagoina e fai a latou galuega
- saunia konekarate, tulafono o fale, ma faiga fa'avae e talafeagai ma faigofie ona malamalama
- iai le aofa'i talafeagai o tagata faigaluega e nonofo ai
- iai faiga e siaki ai pea oe i fale e nonofo ai tagata a'o'oga
- iai ni fuafuaga e lagolago ai oe i se fa'alavelave matuiā po'o se fa'alavelave fa'afuase'i
- fa'ailoa po'o ai e ana ma fa'agaioia fale e nonofo ai se tagata a'o'oga

# Vaega 3

## Tagata a’o’oina i iunivesite ma matata eseese mai atunuu i fafo

### O le ā se fa’amoemoe o tagata a’o’oina i iunivesite ma matata eseese mai atunuu i fafo?

I lalo o le Code, e fa’atagaina tagata a’o’oina tulaga maualuga fa’avāomālō i le itu’aiga tausiga ma le lagolagoina e pei o tagata a’o’oina i iunivesite ma matata eseese i totonu o le atunu’u.

E tatau i lau ‘au’aunaga tau a’o’oga ona fa’ailoa ma mafaufau e ese le fesoasoani mana’omia e tagata a’o’oga i iunivesite ma matata eseese mai atunuu i fafo. E tatau ona latou sa’ili e fa’ailoa ou mana’oga ma tali atu i le ala talafeagai.

E tatau fo’i ona fa’amautinoa e lau ‘au’aunaga tau a’o’oga:

- o lo’o e saogalemu ma manuia a’o e nofo ma a’oga i Niu Sila
- o lo’o e maua se ata ato’atoa ma le fa’amaoni pe afai e te nofo ma a’oga i Niu Sila

- e te maua fautuaga fa’atuatua ma le lagolagoina mai lau sui a’oga
- o lo’o i ai a latou faiga lelei ma fa’amaumauga fa’atulagaina e pulea ai lau:
  - ofa mo a’o’oga
  - faiga o le lesitala
  - konekarate o le lesitalaina
  - tulaga ma fa’amaumauga o lou visa ma inisiua.
- o lo’o e malamalama i au fa’ai’uga fa’aa’o’oga, ma lou aiā tatau ma tiute fai o se tagata a’o’oina fa’avāomālō a’o le’i sainia se konekarate o le lesitalaina.
- ua e malamalama i lou 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 ‘au’aunaga mo a’o’oga se polokalame pe tapunia fo’i mo so’o se mafua’aga.
- e mafai ona e auai i se polokalame fa’atonutonu ma maua fa’amatalaga faifaipea ma le lagolagoina e fesoasoani iā te oe e te nofo ai ma a’oga i Niu Sila.

# Vaega 4

## E fa'apefea pe 'ā i ai se fa'aletonu?

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

I lalo o le Code, e tataua i au'aunaga tau a'oa'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 'au'aunaga e mafai ona e talanoa i ai e uiga i lau faitioga. Atonu o le Pule o le A'oga, Fa'atonu Fa'avāomālō, Fauautua mo Tagata A'oga po'o isi tagata faigaluega fa'apitoa.

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

- NZQA (mo faitioga e uiga i le 'au'aunaga e lē 'o mulimulita'ia le Code)
- Study Complaints (mo faitioga e uiga i matāupu tau tupe po'o fa'akonekarate).

## E i ai sau faitioga e uiga i se 'au'aunaga 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 ole 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 'au'aunaga 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'apefea 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/](http://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 Study Complaints o '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 latou 'au'aunaga.

▶ Study Complaints Ngā Amuamu Tauira	
'Upega tafa'ilagi	<a href="http://www.studycomplaints.org.nz">www.studycomplaints.org.nz</a>
Imeli	<a href="mailto:help@studycomplaints.org.nz">help@studycomplaints.org.nz</a>
Numera telefoni Fa'avāomālō	64 4 918 4987
Telefoni fua (i totonu o Niu Sila)	0800 00 66 75
I luga o ala o feso'ota'iga lautele	Facebook – <a href="http://www.facebook.com/study.complaints/">www.facebook.com/study.complaints/</a> Instagram – <a href="http://www.instagram.com/studycomplaintsnz/">www.instagram.com/studycomplaintsnz/</a>
Lafo i le Meli	Study 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