

# مدونة قواعد ممارسات التعليم الصادرة في 2016



مدونة قواعد ممارسات التعليم (رعاية الطلاب  
الدوليين إرشادياً) الصادرة في 2016

معلومات مهمة للطلاب الدوليين وعائلاتهم



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

## ما الذي يمكنك توقعه من موفر خدمات تعليمية؟

الطلاب وعائلاتهم يمكنهم أن يتوقعوا من موفري الخدمات التعليمية ما يلي:

- توفير معلومات واضحة وكافية ودقيقة بحيث يمكنك اتخاذ قرارات متبصرة بشأن تعليمك
- تقديم معلومات واضحة ويمكن فهمها عن حقوقك والتزاماتك القانونية، بما يتضمن سياسات رد الرسوم، وإنهاء إدراج اسمك بموجب أي عقود أبرمتها مع موفر الخدمات
- التأكد أنه لديك التغطية التأمينية المحددة
- توفير بيئة آمنة وداعمة للدراسة
- بقدر الإمكان، ضمان أنك تعيش في إقامة آمنة ومناسبة
- توفير برامج توجيه لك حسب السياق شاملة لدعمك في دراستك وتحدد لك التزاماتك
- مراقبة وكلائهم لضمان توفيرهم لك مشورة ومعلومات جديرة بالثقة فيما يتعلق بالدراسة والعمل والعيش في نيوزيلندا
- التأكد أن التدريس التعليمي المعروض مناسب لتوقعاتك، ومهارتك في اللغة الإنجليزية، وقدرتك الأكاديمية
- التأكد أن سياسة وسلاسل إجراءات مناسبة قيد التنفيذ لحماية رسوم الطلاب المدفوعة، والتَّمكُّن من توفير رد الرسوم كما ينبغي إذا انسحبت من دورتك التعليمية أو إذا أغلقت
- ضمان أنه يمكنك الوصول إلى الإجراءات الملائمة والعادلة في التعامل مع التظلمات (المخاوف أو الشكاوى).

## ماذا لو حدث خطأ؟

إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن موفر الخدمات التعليمية خاصتك أو وكيل يتعامل معك، فينبغي عليك أولاً الاتصال بموفر الخدمات خاصتك واتباع إجراءات التظلمات لديه.

موفرو الخدمات التعليمية يجب أن يكون لديهم إجراءات تظلمات داخلية للإصغاء إلى أي مخاوف أو شكاوى والتعامل معها لضمان نتيجة عادلة. وسيكون لديهم شخص معيّن يمكنك التحدث معه وسيسدك المشورة عن كيفية التعامل مع مخاوفك أو شكاواك. ويمكن أن يكون هذا الشخص المدير أو موجه الطالب الدولي.

إذا لم تعالج سلسلة إجراءات التظلمات لدى موفر الخدمات مخاوفك أو شكاوك، فيمكنك الاتصال بالجهات التالية:

- هيئة المؤهلات بنيوزيلندا (للمخاوف والشكاوى عن موفر خدمات ينتهك مدونة القواعد) أو
- iStudent Complaints (للمخاوف والشكاوى بشأن الأموال أو العقود).

هذا الكتيب يلخص مدونة قواعد ممارسات التعليم (رعاية الطلاب الدوليين إرشادياً) الصادرة في 2016 (مدونة القواعد). ويوفر معلومات للطلاب ووالديهم بخصوص ما يفعلونه في حال كانت لديهم شكوى من معاملة موفر الخدمات التعليمية لهم في نيوزيلندا أو وكيل موفر الخدمات التعليمية.

## من الذي تنطبق عليه مدونة القواعد؟

تنطبق على جميع موفري الخدمات التعليمية في نيوزيلندا الذين يدرجون أسماء طلاب دوليين، ويجب أن يكونوا موقَّعين على مدونة القواعد هذه، كما يجب عليهم الالتزام بمطالباتها.

قائمة بموفري الخدمات التعليمية الموقَّعين على مدونة القواعد متاحة على موقع هيئة المؤهلات بنيوزيلندا على العنوان [www.nzqa.govt.nz](http://www.nzqa.govt.nz).

## كيف يمكنني الحصول على نسخة من مدونة القواعد؟

نشجعك على قراءة مدونة القواعد هذه المتاحة على الموقع الإلكتروني لهيئة المؤهلات بنيوزيلندا بعدة لغات.

إذا كانت لديك المزيد من الاستفسارات عن مدونة القواعد، فيمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى العنوان [code.enquiries@nzqa.govt.nz](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

## ما المقصود بمدونة القواعد؟

موفرو الخدمات التعليمية في نيوزيلندا يؤدون دوراً مهماً في ضمان عافية طلابهم الدوليين. وتحدّد مدونة القواعد أدنى معايير المشورة والرعاية المتوقَّعة من موفري الخدمات التعليمية للطلاب الدوليين. وهذا يضمن للطلاب الوافدين من بلاد أخرى للدراسة في نيوزيلندا التبصرة والأمن والرعاية الملائمة لهم.

نيوزيلندا تُعرِّف الطلاب الدوليين بأنهم الطلاب غير المحليين. وهناك المزيد من المعلومات عن هذا على موقع وزارة التعليم في نيوزيلندا على العنوان

[www.education.govt.nz](http://www.education.govt.nz)

إن هيئة المؤهلات بنيوزيلندا (NZQA) هي المسؤولة عن مدونة القواعد نيابة عن حكومة نيوزيلندا.

يمكنك الاتصال بخدمة  
**iStudent Complaints**  
بعدة طرق:

الموقع الإلكتروني

[www.istudent.org.nz](http://www.istudent.org.nz)

البريد الإلكتروني

[complaints@istudent.org.nz](mailto:complaints@istudent.org.nz)

رقم الهاتف الدولي 64 4 918 4975

رقم الهاتف المجاني

(داخل نيوزيلندا)

0800 00 66 75

الفاكس 64 4 918 4901

من خلال الوسائط الاجتماعية:

الموقع Facebook

[www.facebook.com/istudent.complaints](http://www.facebook.com/istudent.complaints)

istudent.complaints

WeChat (ابحث عن "iStudent NZ")

Complaints" ليس إلا باللغة الصينية)

البريد:

iStudent Complaints

صندوق بريد 2272

Wellington 6014

New Zealand

## هل لديك شكوى من موفر خدمات ينتهك مدونة القواعد؟

بصفة مسؤول إدارة مدونة القواعد، فإن هيئة المؤهلات بنيوزيلندا لديها السلطة القانونية للتحقيق في الانتهاكات المحتملة لمدونة القواعد. ولديها سلسلة إجراءات للبحث فيها إذا كانت المخاوف أو الشكوى صالحة أم لا، وفيما إذا كان موفر الخدمات انتهك مدونة القواعد. وهذه الإجراءات تتضمن الحصول على المعلومات من كل من الطالب الذي أبلغ عن المخاوف أو الشكوى، وموفر الخدمات التعليمية.

لمزيد من المعلومات عن كيفية تقديم شكوى، انظر

الموقع الإلكتروني لهيئة المؤهلات بنيوزيلندا

[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)

## هل شكاواك تتعلق بالأموال أو العقود؟

إن iStudent Complaints لخدمة مستقلة توفرها حكومة نيوزيلندا؛ يمكنها مساعدتك في حل مخاوفك وشكاواك المتعلقة بالأموال أو العقود المبرمة مع موفر الخدمات التعليمية. وهذه الخدمة مجانية.

مرجع الصور Brand Lab

**NZQA**

NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

ديسمبر 2016

New Zealand Government