



Te Oranga me
Te Haumaru Ākonga

**Learner Wellbeing
and Safety**

Sức khỏe thể chất-tinh thần và an toàn cho học viên quốc tế

Thông tin quan trọng cho học viên
trường quốc tế và gia đình họ

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority

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

Bộ quy tắc là gì?

Bộ Quy Tắc nhằm mục đích bảo vệ học viên quốc tế. Nó đảm bảo họ có một trải nghiệm sinh viên tích cực và được hỗ trợ để đạt được mục tiêu của họ.

Theo Bộ Quy Tắc, trường học của bạn phải đảm bảo rằng bạn được chào đón, an toàn và chăm sóc thích hợp.

Bộ quy tắc dành cho ai?

Bộ Quy Tắc này áp dụng cho tất cả những học viên học tại các trường quốc tế đăng ký theo học tại một trường ở New Zealand. Trong đó có những học viên đang học tập tại New Zealand, trực tuyến hoặc nước ngoài.

Bộ Quy Tắc này cũng áp dụng cho tất cả những học viên đại học của các nhà cung cấp giáo dục New Zealand.

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 trường học đáp ứng Bộ Quy Tắc.

Ở New Zealand, chỉ trường học là bên ký Bộ Quy Tắc mới có thể tuyển sinh học viên quốc tế. Bạn có thể kiểm tra xem một trường học đã được chấp thuận là bên ký Bộ Quy Tắc hay chưa 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

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

Bộ quy tắc viết gì?

Bộ Quy tắc đưa ra các tiêu chuẩn chăm sóc được mong đợi đối với các nhà cung cấp dịch vụ New Zealand để chăm sóc sức khỏe thể chất-tinh thần của học viên quốc tế của họ.

Kết quả 13-22 của Bộ Quy Tắc dành cho học viên quốc tế trong các trường:

Kết quả 13 – Tiếp thị và quảng bá đảm bảo rằng bạn và gia đình bạn hiểu đầy đủ và thực tế về cuộc sống và học tập tại New Zealand sẽ như thế nào.

Kết quả 14 – Quản lý và giám sát các đại lý giáo dục đảm bảo rằng các đại lý giáo dục cung cấp cho bạn và gia đình thông tin và sự hỗ trợ đáng tin cậy.

Kết quả 15 – Thư mời học, ghi danh, hợp đồng và bảo hiểm đảm bảo trường học của bạn có 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.

Trước khi hợp đồng ghi danh được ký kết, trường học của bạn phải đảm bảo rằng bạn và gia đình bạn biết rõ kết quả giáo dục có thể đạt được cũng như các quyền và trách nhiệm của bạn với tư cách học viên trường quốc tế.

Kết quả 16 – Các vấn đề nhập cư đảm bảo trường học của bạn tự tin rằng bạn đáp ứng các yêu cầu nhập cư để học tập tại New Zealand trước khi ghi danh.

Kết quả 17 – Định hướng đảm bảo bạn tham gia chương trình định hướng giúp bạn ổn định cuộc sống và học tập tại New Zealand.

Kết quả 18 – An toàn và sức khỏe thể chất-tinh thần đảm bảo bạn được an toàn và khỏe mạnh khi sống và học tập tại New Zealand.

Kết quả 19 – Hỗ trợ, tư vấn và dịch vụ cho học viên đảm bảo bạn có thông tin cần thiết để sống và học tập thành công tại New Zealand.

Kết quả 20 – Quản lý việc thôi học và đóng cửa đảm bảo bạn và gia đình hiểu các quyền và nghĩa vụ của bạn nếu bạn rút khỏi trường học, không tham dự hoặc nếu trường học của bạn hủy bỏ một chương trình hoặc đóng cửa vì bất cứ lý do gì.

Kết quả 21 – Giải quyết khiếu nại đảm bảo có các quy trình minh bạch, dễ tiếp cận và hiệu quả để giải quyết bất cứ khiếu nại nào mà bạn có thể có.

Kết quả 22 – Việc tuân thủ chương trình giải quyết tranh chấp hợp đồng học viên quốc tế (DRS) đảm bảo rằng trường học của bạn đã quen thuộc với chương trình giải quyết tranh chấp (DRS) dành cho học viên quốc tế và tuân thủ các quy tắc của nó.

Nếu có điều gì bất ổn thì sao?

Nếu có thắc mắc về trường học hoặc đại lý giáo dục của mình, bạn nên liên hệ với trường học của mình ngay từ đầu và làm theo thủ tục khiếu nại của họ.

Theo Bộ Quy Tắc, các trường học phải có một quy trình nội bộ rõ ràng và công bằng để lắng nghe và phản hồi khiếu nại.

Trường học 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 hoặc giám đốc học viên quốc tế.

Nếu không hài lòng với quy trình khiếu nại của trường mà bạn học hoặc kết quả khiếu nại của mình, bạn có thể liên hệ:

- NZQA (đối với các khiếu nại về trường học của bạn theo Bộ Quy Tắc) hoặc
- Khiếu nại của sinh viên quốc tế (đối với khiếu nại về tiền hoặc hợp đồng).

Bạn có khiếu nại về một trường học không tuân thủ bộ quy tắc?

Là Quản trị viên Bộ Quy Tắc, NZQA có thẩm quyền pháp lý để điều tra các hành 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 trường học không tuân thủ Bộ Quy Tắc hay không. Điều này bao gồm việc lấy thông tin từ cả học 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/

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

Khiếu nại của sinh viên quốc tế à một dịch vụ độc lập do Chính phủ New Zealand cung cấp có thể giúp bạn giải quyết tranh chấp về các vấn đề tài chính hoặc hợp đồng với nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của mình. Dịch vụ này miễn phí.

▶ Liên hệ khiếu nại của sinh viên quốc tế

Trang web	www.istudent.org.nz
Email	complaints@istudent.org.nz
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	www.facebook.com/istudent.complaints
WeChat	(tìm kiếm 'Khiếu nại của sinh viên quốc tế tại NZ' chỉ tiếng Trung)

▶ Bưu điện

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