



Mo'ui lōtolu mo e malu 'a e tokotaha akó

Ngaahi fakamatala mahu'inga
ki he kau akó

Te Oranga me
Te Haumaru Ākonga

**Learner Wellbeing
and Safety**

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority

‘Oku hā ‘i he tohi fakamatalá ni ‘a e fakamatala 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).

Konga 1

Ko e hā ‘a e Tu‘utu‘uní?

Kuo ‘oatu ‘i he tu‘utu‘uní ‘a e ngaahi fiema‘u kuo pau ke fakakakato ‘e he ngaahi ako ‘anga ma‘olungá ke tokoni ki he mo‘ui lōtolu mo e malu ‘a e kau akó.

Fakatatau ki he tu‘utu‘uní, kuo pau ke tokoni‘i ‘e he ngaahi ako ma‘olunga angé koe kē:

- Malu (fakatu‘asino mo faka‘atamai)
- Faka‘apa‘apa‘i mo tali lelei koe fakataha mo ho natulá
- Tokoni‘i koe ‘i ho‘o feinga akó mo ho‘o mo‘ui lōtolú
- Fakafehokotaki ko e mo ho ngaahi kulupu fakasōsialé mo fakafonua
- ‘I ai ha‘o le‘o ‘i he ngaahi potungāue tokoní ki he kau akó.

Ko e Tu‘utu‘uni kia hafí?

‘Oku fakamalumu kotoa ‘a e kau akó ‘i he tu‘utu‘uni ‘o kau ai ‘a e Te Pūkenga, Wānanga, Universities and Private Training Establishments (PTEs) pea kau ai ‘a e kau ako ‘i he ‘initaneti, kau ako nofo ‘i mulí, pea mo e kau ako mei he ngaahi ngāue‘angá.

Ko e New Zealand Qualifications Authority (NZQA) kuo nau ma‘u e mafai mei he Pule‘anga 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 pē kuo nau fakamo‘oní 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 pe ke ke vakai‘i ‘a e ngaahi ako ‘anga kuo nau fakamo‘oni aleapau ‘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 he uepisaiti ‘a e NZQA. Ki ha ngaahi fakaikiiki mo e ngaai fale‘i fekau‘aki mo e tu‘utu‘uní, fetu‘utaki ki ha mēmipa ‘o e timí ‘i he ‘imeilí: code.enquiries@nzqa.govt.nz

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

Ko e hā ha ngaahi me‘a ‘oku totonu ke fakakakato ‘e he apiakó?

Kuo pau ke fakakakato ‘e he ako‘angá:

- fakamahino atu ‘a e ngaahi me‘a kotoa pe ke ke lava ‘o fakahoko ‘a ho‘o ngaahi fili pē ‘iate koe fekau‘aki mo ho‘o akó.
- tokoni‘i koe ke ke mateuteu pea ke lava‘i ‘a ho‘o feinga akó.
- Fakapapau‘i ‘oku malu, poupoua pea mo ‘atakai lele‘i ki ho‘o feinga akó
- Lava ke ke vahevahe ha ngaahi palopalemá ‘i he taimi ‘oku fiema‘u a‘i
- Fakahoko koe ki he ngaahi tokoni ‘okú ke fiema‘ú ‘i he vave tahá ‘oku ‘i ai ha palani ngāue ki hono tokonia koe ‘i ha fakatamaki fakatupupakē tatau ai pē pe ‘okú ke ‘i he falemohe ‘o e ako ‘angá pe ko ha fale nofo‘anga kehe.

Ki ha ngaahi fakaikiiki, vakai ki he ‘emau uepisaití [Know the Code – videos >> NZQA](#)

Konga 2

Nofo'anga 'o e kau akó

Kuo fakamahino mai 'e he tu'utu'uni ngāue ke poupou'í 'e he ngaahi ako 'angá ma'olunga angé 'a e kau ako 'i he ngaahi fale mohé pe ngaahi fale nofo'angá.

Ko e hā 'a e nofo 'anga ki he mau akó?

Fakatatau ki he [Residential Tenancies Act 1986 \(RTA\)](#), ko e fale mohé pe fale nofo'angá ko ha faingamālie makehe ia. 'Oku 'ikai ke kau 'a e ngaahi nofo'anga ko 'ení 'i he ngaahi fiema'u 'a e RTA. 'A ia 'oku kehe 'a e ngaahi tu'utu'uni ki he ngaahi fale nofo'anga kehé.

'Oku 'ikai ke fa'a ma'u faingamālie 'a e tokotaha ako kotoa pé ke nofo 'i he ngaahi fale nofo'anga 'o e kau akó.

Ko e hā ha 'a e me'a 'oku totonu ke fakakakato 'e he kautaha 'oku nau tokanga'í 'a e ngaahi nofo'angá?

Fakatatau mo e tu'utu'uni, 'oku totonu ke fakakakato 'a e ngaahi me'a ni 'i he nofo'anga 'o e kau akó:

- ke 'i ai ha nofo'anga 'oku malu
- ke 'i ai ha ngaahi fale kuo fakanaunau ke fakakakato 'a ho'o ngaahi fiema'ú.
- hao mo malu, ma'a, 'ikai hauhausia, māfana, nonga, ofi ki he ako 'anga, 'ātakai lelei ki he ako.
- 'oku fakahoko ha ngaahi ngāue monomono ki he ngaahi nofo'anga 'i he vave tahá pea 'ikai ke uesia ai 'a ho'o akó.
- 'oku lava ke fakapapau'í 'oku ma'u 'e he kau ngāue 'a e taukei fe'unga ke fakakakato 'enau ngāue.
- 'oku 'i ai 'a e aleapau, tu'utu'uni 'o e fale mohé 'oku taau pea mahino ngofua.
- ke tokolahi fe'unga 'a e kau ngāue 'i he fale mohé.
- 'i ai ha ngaahi tu'utu'uni ngāue 'oku fakapapau'í 'oku vakai'í ma'u pe 'a e hao mo malu 'a e kau ako nofo fale mohé.
- 'i ai ha palani ngāue ki hono tokoni'í koe lolotonga ha fakatamaki fakafokifā.
- 'oku 'ilo'í 'a e tokotaha 'okú ne pule'í mo fakalele 'a e fale nofo'anga 'o e kau akó.

Konga 3

Kau ako mei he ngaahi fonua muli

Ko e hā ha ngaahi me‘a ke mateuteu ki ai ‘a e kau ako mei mulí?

Fakatatau ki he tu‘utu‘uní, ‘oku tatau pe ‘a e faingamālie tokoni ‘o e kau ako mei ngaahi fonua mulí mo e kau ako fakalotofonuá ‘i he ngaahi ako‘anga ma‘olungá.

Kuo pau ke ‘oatu ‘e he ako‘angá ha ngaahi tokoni makehe fakatatau mo e ngaahi fiema‘ú. Kuo pau ke ‘ilo‘i ‘a ho‘o ngaahi fiema‘ú ke fakakakato.

Kuo pau ke fakapapau‘i ‘e he ako‘angá, ‘oku:

- hao mo malu lolotonga ‘a ho‘o ako ‘i Nu‘u Sila ní.
- ‘oku ‘i ai ho‘o fakafuofua ki he anga ‘o e nofo mo e ako ‘i Nu‘u Sila ní.
- ‘oku ‘i ai ‘a e faingamālie ki ha ngaahi fale‘i falala ‘anga mo ha tokoni mei he fakafofongo ‘o e ‘apiakó.

- ‘i ai ‘a e tu‘utu‘uni ngāue mo e ngaahi ngāue fakapepa ‘okú ne tokanga‘i ‘a ho‘o:
 - Tali ‘a ho‘o kole akó
 - Lesisita akó
 - Aleapau akó
 - Ngaahi lēkooti ‘a ho‘o visá mo e malu‘í.
- ‘oku mahino kia koe ‘a e feinga akó mo ho‘o totonu ko ha tokotaha ako mei tu‘a pule‘anga kimu‘a pea ke toki fakamo‘oni ‘i he aleapau akó.
- ‘okú ke mahino‘i pe ‘a ho‘o totonu mo ho fatongia ‘o kapau ‘e ‘ikai toe hoko atu ho‘o akó, ‘ikai ‘alu ki he ako pe ko e kaniseli pe ta‘ofi ‘e he ako‘angá ‘a ho‘o feinga akó ‘i ha fa‘ahinga ‘uhinga pē.
- ‘e lava pe ke ke kau atu ki ha polokalama ako taukei pea mo ma‘u atu ‘a e ngaahi fakamatala mo e poupou ke tokoni atu ki ho‘o nofo mo ako ‘i Nu‘u Sila ní.

Konga 4

‘E fēfē kapau ‘e fehālaaki ha me‘a?

Kapau ‘oku ‘i ai ha palopalema mo ho ako‘angá, fakafofongá, falemohé pē kau akó, 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, Talēkita ki Mulí, Fakafofonga ‘o e kau akó pē ko ha taha pe mei he kau ngāue ‘o e ako‘angá.

Kapau ‘okú ke ta‘e fiemālie mo e founa ngāue ‘a e ako‘angá ki he lāunga pe 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‘angá ‘oku ‘ikai ke nau muimui ki he ngaahi tu‘utu‘uní)
- Tertiary Education Disputes Resolution (ki ha lāunga fekau‘aki mo ha ngaahi me‘a fakapa‘anga pe aleapau, kapau ko ha tokotaha ako fakalotofonua koe)
- iStudent Complaints (ki ha lāunga fekau aki mo ha ngaahi me‘a fakapa‘anga pe aleapau, kapau ko ha tokotaha ako koe mei tu‘apule‘anga)

‘Oku ‘i ai ha‘o lāunga fekau‘aki mo e ‘ikai ke muimui ha ako‘anga 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 lāunga pea ke fakapapau‘i ‘oku muimui pe ngaahi ako‘angá ki he ngaahi tu‘utu‘uní. ‘Oku kau ‘i heni ‘a e tēnaki mai ‘a e ngaahi fakamatala ‘a e kau akó kuo nau lāunga pea 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/

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

Kuo fokotu‘u ‘e he Pule‘anga Nu‘u Silá ‘a e ongo potungāue tu‘u tau‘atāina ko e Tertiary Education Dispute Resolution mo e iStudent Complaints ke tokoni ki hono solova ha ngaahi aleapau pe alea pau pa‘anga mo e ngaahi ‘apiakó. ‘Oku ‘ikai totongi ‘a e ngaahi tokoni ko ‘ení.

▶ Tertiary Education Dispute Resolution	
Uepisaiti	https://tedr.org.nz/
‘Īmeili	contact@tedr.org.nz
Tā ta‘etotongi (fakalotofonua ‘i Nu‘u Silá ni)	0800 00 8337
▶ Ngaahi lāunga mei he fānau akó	
Uepisaiti	www.istudent.org.nz
‘Īmeili	complaints@istudent.org.nz
Tā ta‘etotongi (fakalotofonua ‘i Nu‘u Silá ni)	64 4 918 4975
Tā ta‘etotongi (fakalotofonua ‘i Nu‘u Silá ni)	0800 00 66 75
Mītia fakasōsiale	Facebook – www.facebook.com/istudent.complaints WeChat – (Ki he lea Faka-Siana, ‘alu ki he ‘NZ iStudent Complaints’)
Tu‘asila meili	iStudent Complaints PO Box 2272, Wellington 6014 New Zealand

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga
o Aotearoa**
New Zealand Government