

QUY TẮC THỰC HÀNH NĂM 2016



**QUY TẮC THỰC HÀNH GIÁO DỤC  
(CHĂM SÓC MỤC VỤ CHO SINH  
VIÊN QUỐC TẾ) NĂM 2016**

Thông tin quan trọng  
dành cho sinh viên quốc tế và gia đình



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

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

Tập tài liệu này gồm tắt Quy Tắc Thực Hành Giáo Dục (Chăm Sóc Mục Vụ cho Sinh Viên Quốc Tế) năm 2016 (Quy Tắc). Tài liệu này cung cấp thông tin cho sinh viên và cha mẹ về việc phải làm gì nếu có khiếu nại về việc được đối xử bởi một nhà cung cấp dịch vụ giáo dục New Zealand hoặc đại diện của một nhà cung cấp dịch vụ giáo dục.

---

## Quy Tắc này là gì?

Các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục New Zealand có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo phúc lợi của sinh viên quốc tế. Quy Tắc này đặt ra các tiêu chuẩn tối thiểu về sự tư vấn và chăm sóc dự kiến đối với sinh viên quốc tế. Điều này đảm bảo rằng sinh viên đến từ các quốc gia khác để học tại New Zealand được cung cấp thông tin đầy đủ, được an toàn, và được chăm sóc thích hợp.

New Zealand định nghĩa sinh viên quốc tế là những người không phải sinh viên trong nước. Cũng có thêm thông tin về vấn đề này trên trang web của Bộ Giáo Dục New Zealand tại [www.education.govt.nz](http://www.education.govt.nz).

Cục Quản Lý Văn Bằng New Zealand (New Zealand Qualifications Authority, NZQA) là đơn vị quản lý Quy Tắc thay mặt cho chính phủ New Zealand.

---

## Đối tượng áp dụng của Quy Tắc này là ai?

Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục ở New Zealand nào có ghi danh sinh viên quốc tế phải là một bên ký kết Quy Tắc và tuân thủ các yêu cầu của nó.

Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục đã ký Quy Tắc được công bố trên trang web của NZQA tại [www.nzqa.govt.nz](http://www.nzqa.govt.nz)

---

## Tôi có thể nhận được một bản sao của Quy Tắc bằng cách nào?

Bạn nên đọc Quy Tắc, quy tắc này được công bố trên trang web của NZQA bằng vài ngôn ngữ.

Nếu bạn có thêm thắc mắc về Quy Tắc bạn có thể gửi email đến [code.enquiries@nzqa.govt.nz](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

---

## Bạn có thể kỳ vọng gì ở một nhà cung cấp dịch vụ giáo dục?

Sinh viên và gia đình các em có thể kỳ vọng các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục:

- cung cấp thông tin rõ ràng, đầy đủ và chính xác để bạn có thể đưa ra những lựa chọn sáng suốt về sự giáo dục của bạn.
- cung cấp cho bạn thông tin rõ ràng, dễ hiểu về các nghĩa vụ và quyền lợi hợp pháp của bạn, bao gồm các chính sách hoàn tiền, và chấm dứt sự ghi danh của bạn theo bất kỳ hợp đồng nào bạn ký kết với nhà cung cấp
- đảm bảo rằng bạn có bảo hiểm
- cung cấp một môi trường học tập an toàn và hỗ trợ
- ở mức phù hợp, đảm bảo bạn sống ở một nơi ở an toàn và thích hợp
- cung cấp cho bạn một chương trình định hướng hoàn chỉnh để hỗ trợ việc học của bạn và mô tả các nghĩa vụ của bạn
- giám sát các đại diện của họ để đảm bảo họ cung cấp cho bạn thông tin và tư vấn đáng tin cậy về việc học, làm việc và sinh sống tại New Zealand
- đảm bảo rằng chương trình học được đề nghị là phù hợp với các kỳ vọng, trình độ tiếng Anh, và khả năng học tập của bạn

- có chính sách và quy trình thích hợp để bảo vệ các khoản phí sinh viên đã đóng và có thể đảm bảo hoàn tiền thích hợp nếu bạn rút tên hoặc khóa học của bạn không còn tiếp tục
- đảm bảo bạn có thể tiếp cận các thủ tục thích hợp và bình đẳng để giải quyết khiếu nại (quan ngại hoặc khiếu nại).

---

## Nếu có vấn đề thì sao?

Nếu bạn có quan ngại về cách đối xử của nhà cung cấp dịch vụ giáo dục của bạn hoặc đại diện của họ với bạn, trước tiên bạn nên liên hệ với nhà cung cấp của bạn và thực hiện theo thủ tục giải quyết khiếu nại của họ.

Các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục phải có một thủ tục giải quyết khiếu nại nội bộ để tiếp nhận và giải quyết bất kỳ quan ngại hay khiếu nại nào để đảm bảo kết quả công bằng. Họ phải chỉ định một người mà bạn có thể trao đổi và là người sẽ tư vấn cho bạn về cách giải quyết quan ngại hay khiếu nại của bạn. Người này có thể là hiệu trưởng hoặc giám đốc phòng sinh viên quốc tế.

Nếu quy trình giải quyết khiếu nại của nhà cung cấp không giải quyết được quan ngại hay khiếu nại của bạn, bạn có thể liên hệ:

- NZQA (**đối với các quan ngại hay khiếu nại về việc một nhà cung cấp vi phạm Quy Tắc**) hoặc
- Tổ chức iStudent Complaints (**đối với các quan ngại và khiếu nại về tiền bạc hoặc hợp đồng**).

## Khiếu nại của bạn là về việc một nhà cung cấp vi phạm Quy Tắc?

Là đơn vị quản lý quy tắc, NZQA có thẩm quyền hợp pháp để điều tra các hành vi có khả năng vi phạm Quy Tắc. Đơn vị này có một quy trình để biết được liệu quan ngại hoặc khiếu nại đó có hợp lệ hay không và liệu một nhà cung cấp có vi phạm Quy Tắc hay không. Quy trình này gồm có thu thập thông tin từ cả học sinh báo cáo quan ngại hay khiếu nại và nhà cung cấp dịch vụ giáo dục.

Để biết thông tin về cách khiếu nại, tham khảo trang web của 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/)

## Khiếu nại của bạn là về tiền bạc hoặc hợp đồng?

iStudent Complaints là một dịch vụ độc lập được cung cấp bởi chính phủ New Zealand có thể giúp bạn giải quyết các quan ngại và khiếu nại về tiền bạc hoặc hợp đồng với một nhà cung cấp dịch vụ giáo dục. Dịch vụ này là miễn phí.

### Bạn có thể liên hệ với iStudent Complaints bằng vài cách:

#### Trang web

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

#### Email

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

#### Số điện thoại quốc tế

64 4 918 4975

#### Điện thoại miễn phí

(trong địa phận New Zealand)

0800 00 66 75

#### Fax

64 4 918 4901

### Hoặc mạng xã hội:

#### Facebook

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

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

#### WeChat

(tìm 'NZ iStudent Complaints',

chỉ có bằng tiếng Hoa)

#### Post:

#### iStudent Complaints

P.O. Box 2272

Wellington 6014

New Zealand

Hình ảnh được cung cấp bởi Brand Lab



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MĀNĀ TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KĪA NOHO TAKATŪ KĪ TŌ ĀMUA AOI

Tháng 12 Năm 2016

New Zealand Government