



Date (DD/MM/YY):
Date (JJ-MM-AA):

STUDENT FINANCIAL ASSISTANCE CLIENT CONCERN FORM

Please note, contact information is only required if you would like a representative to follow up on your concern.

AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS FORMULAIRE DE PRÉOCCUPATION DU CLIENT

Veillez noter que les coordonnées sont requises seulement si vous souhaitez qu'un représentant fasse un suivi concernant votre préoccupation.

Student Information / Renseignements sur l'étudiant

Last Name:
Nom :

First Name:
Prénom :

Date of Birth (optional):
Date de naissance (facultatif) :

Phone Number:
Numéro de téléphone :

Email Address:
Adresse électronique :

Current Mailing Address:
Adresse postale actuelle :

City/Community:
Ville ou collectivité :

Territory/Province:
Territoire ou province :

Postal Code:
Code postal :

Region: Beaufort Delta Dehcho North Slave South Slave Sahtu
Région : Beaufort-Delta Slave Nord Slave Sud

Service Standards / Normes de service

Did you receive a verbal or written response to your inquiry within two business days?
Avez-vous reçu une réponse orale ou écrite à votre demande dans les deux jours ouvrables? Yes / Oui No / Non

Was your payment issued within 10 business days of submitting all of your required documents?
(But not before the first day of classes)
Est-ce que votre paiement a été versé dans les dix jours ouvrables suivant la soumission de tous les documents exigés? (Mais pas avant le premier jour de cours) Yes / Oui No / Non

Were you seen within 10 minutes of an appointment?
Avez-vous été reçu dans les 10 minutes suivant l'heure de votre rendez-vous? Yes / Oui No / Non

If you had any concerns relating to your application or service, did you bring your concerns forward to your Student Case Officer or the Manager, Student Financial Assistance?
Si vous aviez des préoccupations concernant votre demande ou le service, en avez-vous fait part à votre agent des services aux étudiants ou au gestionnaire de l'aide financière aux étudiants? Yes / Oui No / Non

If yes, were your concerns addressed in a timely manner?
Si oui, est-ce que vos préoccupations ont été abordées rapidement? Yes / Oui No / Non

Was your monthly living allowance deposited by or on the first day of every month?
Votre allocation mensuelle de subsistance a-t-elle été versée avant le premier jour de chaque mois ou à cette date? Yes / Oui No / Non

Were you issued a Notice of Denial, Suspension and/or Recovery and offered the right to appeal?
Est-ce que l'on vous a remis un avis de refus, de suspension ou de recouvrement de l'aide financière aux étudiants et offert un droit d'appel? Yes / Oui No / Non

Would you like confirmation that your Client Concern Form has been received?
Souhaitez-vous recevoir une confirmation de la réception de votre formulaire de préoccupation du client? Yes / Oui No / Non

Student Signature:
Signature de l'étudiant :

Date (DD/MM/YY):
Date (JJ-MM-AA):

Additional Concerns and/or Comments / Préoccupations ou commentaires additionnels

If you have any additional concerns and/or comments, please describe below:

Veillez indiquer vos préoccupations ou formuler vos commentaires additionnels ci-dessous :

If you would like to submit this form by mail, please send to:

Income Security Programs
Education, Culture and Employment
Government of the Northwest Territories
P.O. Box 1320
Yellowknife NT X1A 2L9

To submit by email, please send to:

ISP_ServiceStandards@gov.nt.ca

Si vous souhaitez envoyer ce formulaire par courrier, voici l'adresse :

Programmes de la sécurité du revenu
Ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
C. P. 1320
Yellowknife NT X1A 2L9

Vous pouvez soumettre votre formulaire par courriel à l'adresse suivante :

ISP_ServiceStandards@gov.nt.ca.

For Internal Use only / Pour usage interne seulement

Manager signature:

Date (DD/MM/YY):

Date concern was resolved:

This information is being collected under the authority of the *Access to Information and Protection of Privacy (ATIPP) Act*, section 40(c)(i) and 41.(1)(g) and the *Northwest Territories Student Financial Assistance (SFA) Act and Regulations*. This information will be used to determine the applicants initial and continued eligibility for SFA and for the general administration and enforcement of this program. The privacy provisions of the *ATIPP Act* protect information, and all applicants have the right to examine and request correction of their records and to request a review by the Information and Privacy Commissioner. If you have any questions about the collection of information, contact the SFA Manager, Department of Education, Culture and Employment, Box 1320, Yellowknife, NT X1A 2L9 or call 1-800-661-0793 or 867-767-9355.

Les présents renseignements sont recueillis en vertu des dispositions du sous-alinéa 40c)(i) et de l'alinéa 41(1)g) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)*, ainsi qu'en vertu de la *Loi sur l'aide financière aux étudiants* des Territoires du Nord-Ouest et du règlement connexe. Ces renseignements serviront à déterminer l'admissibilité initiale et permanente du demandeur à l'Aide financière aux étudiants (AFE) ainsi qu'à assurer l'administration générale et la mise en œuvre du programme. Les dispositions de la LAIPVP relatives à la confidentialité protègent les renseignements personnels, et tous les demandeurs ont le droit d'examiner leur dossier et de demander qu'on y apporte des corrections, ainsi que de demander au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'examiner. Si vous avez des questions sur la collecte des renseignements, veuillez les adresser au Gestionnaire de l'AFE, Ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation, C. P. 1320, Yellowknife NT X1A 2L9, ou composez le 1-800-661-0793 ou le 867-767-9355.