

 Gobierno de Navarra	Ayudas al estudio	EDICIÓN: 1
--	-------------------	-------------------

1º)- Información general.

1. Alcance de la Carta de Servicios

Actividades relacionadas con la tramitación y la gestión de ayudas al estudio.

2. Objetivo y misión de la Organización

Nuestra finalidad es ayudar a las familias de la Comunidad Foral de Navarra en función de la renta y la situación familiar, a sufragar el gasto que supone la realización de estudios en Enseñanzas Medias y Superiores.

3. Datos identificativos de la organización responsable de la Carta

Denominación: Sección de Becas y Ayudas al Estudio

Área: Departamento de Educación. Servicio de Centros y Ayudas al Estudio. Sección de Becas y Ayudas al Estudio

Responsable del área: Javier Lacarra Albizu. Director del Servicio de Centros y Ayudas al Estudio.

4. Participación de los usuarios en la mejora

Los interesados que quieran realizar una queja o formular alguna sugerencia relativa a la Convocatoria de becas o a la atención recibida por parte del personal, pueden:

- Complimentar una Instancia General dirigida al Servicio de Centros y Ayudas al Estudio y entregarla en el Registro del Departamento de Educación.
- Enviar un correo: negociadodebecas@navarra.es
- Enviar un correo <http://educacion.pnte.cfnavarra.es/portal/>, en el apartado **Contacte con nosotros** educacion@pnte.cfnavarra.es

Los interesados pueden participar en la mejora de los servicios prestados realizando una encuesta de satisfacción de forma voluntaria y anónima facilitada con la solicitud de beca, que deberá entregarse en el centro receptor por separado a la solicitud o en el buzón de quejas y sugerencias del Negociado de Becas del Departamento de Educación.

5. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Derechos:

- Identificación del personal que atiende.
- Ser informado de forma clara, útil y fiable.
- Recibir una atención respetuosa y cordial.
- Asegurar la confidencialidad de los datos de carácter personal de los miembros que componen la unidad familiar.

Obligaciones:

- Presentar la solicitud en plazo y debidamente cumplimentada.
- Destinar la ayuda al fin para el que ha sido concedida.

6. Normativa aplicable a los servicios objeto de la carta

LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo de Educación (art. 83)

Resolución 234/2008, de 1 de julio, del Director General de Inspección y Servicios, por la que se aprueba la Convocatoria General de Becas para el Curso 2008/2009, en los niveles medios y universitarios

2º)- Compromisos que se contraen en relación con los servicios que se prestan e indicadores para evaluar el cumplimiento de los compromisos.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Información y consulta	Que la Convocatoria y la documentación esté en la Web www.navarra.es el mismo día de su publicación en el BON	Que la documentación esté en la fecha señalada a disposición de los usuarios en la Web
Concesión de Ayudas Económicas	Que el primer pago de la Convocatoria 08/09 se realice antes del 31 de marzo de 2009.	Que el pago se haya realizado con anterioridad al 31 de marzo de 2009.

3º)- Información complementaria.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS	
CENTRO	Negociado de Becas del Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Sto. Domingo s/n, Planta Baja 31001 Pamplona
TELÉFONO	848 426 538 848 426 541
FAX	848 426 052
WEB	www.navarra.es
EMAIL	negociadodebecas@navarra.es
HORARIO	8:30 h a 14:30 h.