



Información general

1.- Alcance de la Carta de Servicios.

Las actividades relacionadas con la tramitación y la gestión de ayudas al estudio.

2.- Datos identificativos de la Organización responsable de la Carta.

Denominación: Sección de Ayudas al Estudio.

Área: Educación. Servicio de Centros y Ayudas al Estudio.

Responsable del área: Dirección del Servicio.

3.- Objetivo y misión de la Organización.

La 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 postobligatorios no universitarios y universitarios.

4.- Relación de los servicios prestados.

- Información y consulta.
- Concesión de ayudas económicas.

5.- Participación de los usuarios en la mejora.

Modalidades de colaboración o participación.

- Cumplimentando la encuesta de satisfacción, voluntaria y anónima, facilitada con la solicitud de beca y que se entregará en el centro receptor o en el buzón de quejas y sugerencias del Negociado de Becas.

Sistema de quejas y sugerencias.

- Cumplimentar una Instancia General dirigida al Servicio de Centros y Ayudas al Estudio y entregarla en el Registro del Departamento de Educación.
- Enviar un correo electrónico a: negociadodebecas@navarra.es
- Entrar en la Web <http://www.educacion.navarra.es/portal/> y enviar un correo a la dirección que aparece en el apartado *Contacte con nosotros*.

6.- 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

7.- Normativa aplicable a los servicios objeto de la carta.

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

RESOLUCIÓN 386/2009, de 25 de junio, del Director General de Inspección y Servicios, por la que se aprueba la Convocatoria General de Becas para el Curso 2009/2010, en los niveles medios y universitarios.

Compromisos que se contraen en relación con los servicios que se prestan e indicadores para evaluar su cumplimiento

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Información y consulta	Que la Convocatoria y la documentación anexada esté en el Portal 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 Ayuda se realice antes del 31 de marzo.	Que el pago se haya realizado con anterioridad al 31 de marzo.

Información complementaria

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS	
CENTRO	Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	Cuesta de Santo Domingo 31001 Pamplona
TELÉFONO	848 426 538 848 426 541
FAX	848 426 052
WEB	www.navarra.es
E-MAIL	negociadodebecas@navarra.es
HORARIO	08:30 h a 14:30 h
LUGARES DE ATENCIÓN	Departamento de Educación Negociado de Becas