



Informazio orokorra

1.- Zerbitzuen gutunaren irismena.

Ikasketetarako laguntzen tramitazioarekin eta kudeaketarekin loturiko jarduerak.

2.- Gutunaren ardura duen erakundearen identifikazio datuak.

Izena: Ikastetxeen, Finantzaketaren eta Ikasketetarako Laguntzen Atala.

Arloa: Hezkuntza. Baliabide Ekonomikoen Zerbitzua.

Arloaren arduraduna: Zerbitzuko zuzendaritza.

3.- Erakundearen xedea eta misioa.

Xedea da Nafarroako Foru Komunitateko familiei laguntzea, errentaren eta familia egoeraren arabera, derrigorrezko ikasketen ondoko unibertsitatez kanpoko ikasketek eta unibertsitate ikasketek ekartzen duten gastua ordaintzera.

4.- Emandako zerbitzuen zerrenda.

- Informazioa eta kontsulta.
- Laguntza ekonomikoak ematea.

5.- Erabiltzaileen parte-hartzea hobekuntzan.

Lankidetzeta edo parte-hartze modalitateak.

- Beka eskabidearekin batera emandako borondatezko asebetetze inkesta betetzea.
- Mezu elektronikoko bat bidaltzea Beken Bulegora, ondoko helbidera: negociadodebecas@navarra.es

Kexen eta iradokizunen sistema.

- Baliabide Ekonomikoen Zerbitzura zuzenduriko instantzia orokor bat betetzea eta Hezkuntza Departamentuko Erregistroan entregatzea.
- Mezu elektronikoko bat bidaltzea, ondoko helbidera: negociadodebecas@navarra.es
- Hezkuntza Departamentu guztirako izaera orokorrarekin ezarritako prozedura.

6.- Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.

Eskubideak.

- Jendaurrean dauden pertsonen identifikazioa.
- Modu argi, baliagarri eta fidagarri batean jasotzea informazioa.
- Errespetuzko eta adeitasunezko erantzuna jasotzea.
- Familia unitatea osatzen duten kideen izaera pertsonaleko datuen isilpekotasuna bermatzea.

Betebeharrak.

- Eskabidea epe barruan eta behar bezala beteta aurkeztea.
- Laguntza eskatua izan den xederako baliatzea.

7.- Gutunaren helburu diren zerbitzuei aplikatzen zaien arautegia.

2/2006 Lege Organikoa, maiatzaren 3koa, Hezkuntzari buruzkoa (83. artikulua).

300/2012 EBAZPENA, abuztuaren 21ekoa, Hezkuntza Baliabideen zuzendari nagusiak emana, unibertsitateko ikasketak eta derrigorrezko ikasketen ondoko unibertsitatez kanpoko ikasketak egiten dituzten ikasleendako beken deialdi orokorra onesten duena, 2012-2013 ikasturterako.

Ematen diren zerbitzuekiko hartzen diren konpromisoak, eta konpromiso horiek ebaluatzeko adierazleak

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
Informazioa eta kontsulta	<ul style="list-style-type: none"> • Deialdia eta eranskinetako dokumentazioa www.navarra.es atarian egon dadila NAOn argitaratzen den egunean berean. • Egindako informazio eta kontsulta eskabide guztiei erantzutea. Eskabideak izan daitezke: Presentzialak, telefonikoak edo telematikoak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentazioa aipaturiko datan egon dadila webgunean erabiltzaileen eskura. • Informazio eskabideen eta erantzundako kontsuluten ehunekoa.
Laguntza ekonomikoak ematea	<ul style="list-style-type: none"> • Laguntza eman izanaren behin-behineko ebazpenaren espedientearen hasiera eta lehen ordainketa martxoaren 31 baino lehen egitea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Behin-behineko ebazpenaren espedientearen hasiera data eta lehen ordainketa.

Informazio osagarria

ERAKUNDEAREKIN ETA ZERBITZUA EMATEN DUTEN ZENTROEKIN HARREMANETAN JARTZEKO ARGIBIDEAK	
ZENTROA	Hezkuntza Departamentua
POSTA KODEA	Santo Domingo aldapa 31001 Iruña
TELEFONOA	848 426 538 848 426 541
FAXA	848 426 052
WEBGUNEA	www.navarra.es
POSTA ELEKTRONIKOA	negociadodebecas@navarra.es
ORDUTEGIA	08:30 -14:30
AURREZ AURREKO ERANTZUNA EMATEKO TOKIAK	Hezkuntza Departamentua Beka Bulegoa