



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

RESOLUCIÓN DE 3 DE FEBRERO DE 2012, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS, POR LA QUE SE APRUEBA EL FORMULARIO ELECTRÓNICO NORMALIZADO DE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

El artículo 24 de la citada Ley establece que las Administraciones Públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, así como que dichos registros electrónicos podrán admitir documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.

En el ámbito regional, en desarrollo de la anterior Ley se dicta el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el cual crea, en su artículo 55, el registro electrónico único para la recepción y remisión por medios electrónicos de cualesquiera solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos y actuaciones de la competencia de la Administración Pública de la Región de Murcia. De acuerdo con su artículo 59.2, corresponde a la Dirección General competente en materia de innovación de los servicios públicos la aprobación y publicación de los formularios normalizados. El Decreto n.º 142/2011, de 8 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, atribuye dicha competencia a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

En su virtud, de conformidad con la solicitud formulada por el Secretario General de la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación y vista la comunicación del Servicio de Defensa del Consumidor relativa a la validación de los desarrollos electrónicos realizados por la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información,

RESUELVO

PRIMERO. Aprobar el formulario electrónico normalizado de la solicitud de arbitraje de consumo ante la Consejería competente en materia de consumo.

SEGUNDO. Ordenar la publicación de la presente Resolución en la dirección electrónica: www.carm.es/tramitesenlinea, así como su comunicación a la Secretaría General de la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación y a la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

Murcia, de 3 de febrero de 2012.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y
CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Fdo.: Amador López García

