**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de [sugerencias y reclamaciones](https://www.gobiernodecanarias.org/principal/sugerenciasyreclamaciones/ayuda/faqs.html), mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Con el objeto de mejorar la calidad del servicio, las Sugerencias o Reclamaciones se podrán presentar por las siguientes vías:

* **Presencial**, pudiendo optar por:
  + Dirigirse a cualquiera de las [oficinas de registro](http://www.gobiernodecanarias.org/oficinasderegistro/) del Gobierno de Canarias, así como a los demás registros regulados por el art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, para la presentación del [Modelo normalizado](https://sede.gobcan.es/sede/procedimientos_servicios/tramites/4196?codWebform=509).
  + Dirigirse a cualquiera de las [Oficinas Canarias de Información y Atención Ciudadana](https://www.gobiernodecanarias.org/siac/atencionpresencial/oficina/), dónde podrá presentar el [Modelo normalizado](https://sede.gobcan.es/sede/procedimientos_servicios/tramites/4196?codWebform=509) o verbalmente formular la sugerencia o reclamación.
* **Telemático**
  + [Acceda a la gestión telemática](https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/procedimientos_servicios/tramites/4196) con certificado digital a través de la Sede electrónica del Gobierno de Canarias para la presentación de sugerencias y reclamaciones.
  + Si desea realizar una sugerencia y no dispone de certificado digital, deberá cumplimentar el siguiente [formulario](https://www.gobiernodecanarias.org/aplicaciones/presentasugrec/).
* **Servicio de Atención Telefónica del Gobierno de Canarias 012** (exclusivo para las Sugerencias)
* [Correo electrónico](mailto:sugerenciasyreclamaciones@gobiernodecanarias.org) (exclusivo para las Sugerencias)

Quedan **excluídas** de este sistema, las Reclamaciones y Sugerencias relacionadas con:

* El**ámbito sanitario.**[**(Para Sugerencias y Reclamaciones del ámbito sanitario contactar con la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios - ODUSS)**](https://www.gobiernodecanarias.org/sanidad/sgt/oddus/)
* Los empleados públicos y autoridades en orden a sus relaciones de prestación de servicios en la Comunidad Autónoma de Canarias.
* El ejercicio del derecho de petición de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre.
* Las sugerencias y reclamaciones cuya resolución deba ampararse en un procedimiento administrativo o en la normativa específica establecida en determinadas áreas de actividad de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
* [Las reclamaciones sobre establecimientos turísticos](https://www.gobiernodecanarias.org/turismo/quejas_denuncias_reclamaciones/).
* [Las reclamaciones en materia de consumo](https://www.gobiernodecanarias.org/consumo/derechos/reclamacion.html).