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, 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 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.
  - Dirigirse a cualquiera de las Oficinas Canarias de Información y Atención Ciudadana, dónde podrá presentar el Modelo normalizado o verbalmente formular la sugerencia o reclamación.
- **Telemático**
  - Acceda a la gestión telemática 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.
- **Servicio de Atención Telefónica del Gobierno de Canarias 012** (exclusivo para las Sugerencias)
- Correo electrónico (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)**
- 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.
- Las reclamaciones en materia de consumo.