

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El Consorcio de Seguridad y Emergencias de Lanzarote dispone de un 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 nuestra Oficina de Registro sita en la calle Tenderete s/n de Arrecife, 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.
* **Telemático**
	+ Acceda a la gestión telemática con certificado digital a través de la Sede electrónica del Consorcio de Seguridad y Emergencias de Lanzarote a través del siguiente enlace <https://emergenciaslanzarote.sedelectronica.es/info.0> para la presentación de sugerencias y reclamaciones.
	+ Acceda a la gestión telemática sin certificado digital a través del portal de transparencia de la entidad dentro del apartado “servicios” pudiendo acceder a través del siguiente enlace <http://www.emergenciaslanzarote.com/servicios/> para la presentación de sugerencias.
* **Servicio de Atención Telefónica del Consorcio 928804004** (exclusivo para las Sugerencias)
* **Correo electrónico** sugerencias@emergenciaslanzarote.com (exclusivo para las Sugerencias)

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

* Los empleados públicos y autoridades en orden a sus relaciones de prestación de servicios en el Consorcio de Seguridad y Emergencias de Lanzarote.
* 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 el Consorcio de Seguridad y Emergencias de Lanzarote.