

c) Información de los costes del servicio y cualesquiera otros datos adicionales que se consideren de interés vinculados a los servicios prestados.

Artículo 5. Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios.

1. La Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios impulsará el Sistema de Cartas de Servicios, colaborando con cada uno de los órganos y unidades implicadas en su elaboración, implantación y seguimiento.

2. La Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios, con el apoyo de la Dirección General o Gerencia en la que se incardine el servicio objeto de la Carta, será la responsable de la elaboración y gestión de la Carta de Servicios, debiendo decidir y definir el ámbito de implantación de la misma.

3. Se procederá a la creación de un Equipo de Trabajo para la elaboración de cada Carta de Servicios, cuya composición y funcionamiento se establecerá en la metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios que aprobará el Consejo de Gobierno.

4. Al final del proceso de elaboración de la Carta de Servicios, la Dirección de General que tenga atribuida la calidad de los servicios elaborará un informe sobre texto de la Carta. Dicho informe será preceptivo, pronunciándose en el mismo la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios sobre la conformidad de la Carta de Servicios con los criterios de calidad que se establezcan.

5. En todo caso, la elaboración y contenido de las Cartas de Servicios deberá atenerse a la metodología establecida por la Ciudad Autónoma de Melilla y ser coherente con los objetivos e indicadores presupuestarios correspondientes.

Artículo 6. Participación ciudadana en la elaboración y seguimiento.

Los ciudadanos podrán participar en el proceso de elaboración y seguimiento de las Cartas de Servicios a través de estudios de opinión u otras vías de participación ciudadana; manifestando sus necesidades y expectativas y su grado de satisfacción respecto de los servicios prestados; presentando las quejas y sugerencias que estimen oportunas.

Artículo 7. Aprobación.

Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Artículo 8. Publicación y difusión.

1. El Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla por el que se aprueban las Cartas de Servicios será publicado en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla".

2. Para su mayor conocimiento y accesibilidad, las Cartas de Servicios serán difundidas a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como cualquier otro canal establecidos de atención al ciudadano, que se determine por la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios.

3. Además, cada Dirección General o Gerencia, con el apoyo de la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios, llevará a cabo las acciones divulgativas que estime más convenientes y eficaces, de manera que se garantice y asegure que las Cartas de Servicios sean conocidas por los ciudadanos en todas las unidades administrativas que presten servicios de atención al público, así como a través de otros canales de comunicación y publicación específicos pertenecientes a su ámbito competencial.

4. La publicación de las Cartas de Servicios se hará conforme a las directrices de imagen corporativa establecida por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Artículo 9. Seguimiento y evaluación.

1. La Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios, con el apoyo de la Dirección General o de la Gerencia correspondiente, se responsabilizará de revisar el cumplimiento de los compromisos incluidos en sus Cartas de Servicios, con el objeto de detectar posibles desviaciones de los mismos, procediendo a adoptar, en su caso, medidas correctoras o planes de mejora.

2. Sobre la base de la información obtenida periódicamente se deberá elaborar un informe anual, en el que se analizará el grado de cumpli-