

INDICATORI DI QUALITÀ

In merito agli indicatori di qualità, la Hermes, nel corso dell'anno 2025 ha avviato un monitoraggio finalizzato a verificare l'efficacia delle azioni messe in atto nell'ottica della qualità del servizio erogato.

Per chiarezza espositiva si riporta di seguito:

- tabella contenente fattori di qualità ed indicatori;
- breve esposizione per singola voce dei fattori di qualità;
- tabella riassuntiva.

Fattori di qualità	Indicatori
Miglioramento delle professionalità	✓ Corsi di formazione e aggiornamento del personale
Informazioni del contribuente	✓ Mezzi di comunicazione impiegati
Disponibilità del personale	✓ Disponibilità all'ascolto ✓ Comportamento rispettoso e garbato ✓ Fornitura di risposte esaurienti
Semplificazione	✓ Modulistica disponibile on-line ✓ Possibilità di invio documentazione attraverso tramite moduli web e posta elettronica
Rateizzazioni	✓ Dato invariato rispetto all'annualità precedente.
Rimborso e compensazione	✓ Dato invariato rispetto all'annualità precedente
Organizzazione generale	✓ Numero di reclami ricevuti
Soddisfazione del Cittadino-Contribuente	✓ Utilizzo di questionari di customer Satisfaction ✓ Rilevazione periodica del grado di soddisfazione

FATTORE DI QUALITÀ: MIGLIORAMENTO DELLE PROFESSIONALITÀ

Nel corso dell'anno 2025, per migliorare la professionalità dei dipendenti di Hermes, sono stati effettuati i seguenti corsi di formazione:

- Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/01;
- Il processo tributario;
- La gestione della tassa rifiuti;

- La gestione della riscossione delle entrate locali;
- Servizio Idrico Integrato – regolamento e carta servizi – modulistica e fatturazione.

FATTORE DI QUALITÀ: INFORMAZIONI DEL CONTRIBUENTE

Per fornire le informazioni utili al contribuente, sono stati attivati tutti i canali di informazioni con i Media On-line quali i siti istituzionali del Comune di Reggio Calabria e di Hermes, giornali On-line (Strettoweb, CityNow, Reggio Today ed altri operanti nel settore), tramite i mezzi di stampa manifesti pubblicitari su strada, invio di webmail ed infine tramite spot televisivo.

FATTORE DI QUALITÀ: DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE

Nel corso dell'anno 2025 non sono pervenute contestazioni in merito al mancato ascolto da parte del personale Hermes o di comportamento poco rispettoso o sgarbato né di risposte poco esaurienti.

FATTORE DI QUALITÀ: SEMPLIFICAZIONE

Dal sito istituzionale di Hermes, è possibile scaricare la modulistica afferente i Tributi e le Entrate Patrimoniali ed una volta compilata si può procedere con l'invio tramite posta elettronica, o in alternativa compilare gli stessi on-line (moduli WEB). Tutto ciò garantisce la semplificazione dei processi con la conseguente riduzione dei tempi.

FATTORE DI QUALITÀ: RATEIZZAZIONI

Il monitoraggio continuo e costante sui piani di rientro, ha permesso di avere contezza delle richieste di rateizzazione pervenute favorendone, contestualmente, la relativa evasione.

FATTORE DI QUALITÀ: RIMBORSO E COMPENSAZIONE

Il numero di richieste rimborsi/compensazioni è mediamente in linea con l'annualità precedente fatta eccezione per il SII per il quale si è registrato un aumento del 25%

FATTORE DI QUALITÀ: ORGANIZZAZIONE GENERALE

La Hermes, nell'anno 2025 complessivamente ha inviato n. 283.453 atti.

Nell'annualità 2025, non sono stati registrati reclami o contestazioni, si rimanda al successivo fattore di qualità sulla "Soddisfazione del Cittadino/Contribuente".

FATTORE DI QUALITÀ: SODDISFAZIONE DEL CITTADINO/CONTRIBUENTE

La verifica del gradimento dei contribuenti-cittadini nonché il giudizio sui servizi ricevuti, sono stati effettuati tramite questionari distinti per tributo. L'esito sulla soddisfazione dell'utente è stato sufficiente per il Tributo TARI con un risultato in termini percentuali di miglioramento pari al 67%, e buono per il Tributo IMU con un risultato in termini percentuali di miglioramento pari al 56%.

Le uniche osservazioni evidenziate riguardano gli ambienti lavorativi ritenuti poco accoglienti e confortevoli