

## INDICATORI DI QUALITÀ

In merito agli indicatori di qualità, la Hermes, nel corso dell'anno 2023 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
Organizzazione generale	✓ Numero di reclami ricevuti
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	✓ Numero di pratiche gestite superiori al 20% rispetto all'anno precedente
Rimborso e compensazione	✓ Diminuzione del numero di richieste rimborsi/compensazioni del 10% rispetto all'anno precedente
Soddisfazione del Cittadino-Contribuente	✓ Utilizzo di questionari di customerSatisfaction ✓ Rilevazione periodica del grado di soddisfazione

**FATTORE DI QUALITÀ: MIGLIORAMENTO DELLE PROFESSIONALITÀ**

## **Indicatore di qualità:** Corsi di formazione e aggiornamento del personale

Nel corso dell'anno 2023, per migliorare la professionalità dei dipendenti di Hermes, sono stati effettuati i seguenti corsi di formazione:

- Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01;
- La riscossione delle entrate - fondamenti;
- Regole temporali e di notifica;
- L'accertamento esecutivo dei tributi locali;
- La procedura della riscossione coattiva;
- Caratteristiche principali del tributo immobiliare in ottica accertativa;
- Fattispecie peculiari IMU;
- Il Canone Unico Patrimoniale e il Canone Mercatale;
- Il Canone Unico Patrimoniale per le diffusioni pubblicitarie;
- Il Canone Unico per le occupazioni di suolo pubblico.

## **FATTORE DI QUALITÀ:** ORGANIZZAZIONE GENERALE

### **Indicatore di qualità:** Numeri di reclami ricevuti

Rispetto ai reclami ricevuti si è proceduto ad effettuare una comparazione delle annualità, 2022 e 2023, rispetto agli atti emessi:

- nell'anno 2022, sono stati inviati complessivamente n. 341.051 atti e i reclami ricevuti sono stati 349;
- nell'anno 2023, sono stati inviati complessivamente n. 431.578 atti e i reclami ricevuti sono stati n. 362.

Detta comparazione ha evidenziato una diminuzione dell'incidenza dei reclami che sono passati da **1,02** ogni 1.000 atti emessi nel 2022 a **0,84** ogni 1000 atti emessi nel 2023.

## **FATTORE DI QUALITÀ:** INFORMAZIONI DEL CONTRIBUENTE

### **Indicatore di qualità:** Mezzi di comunicazione impiegati

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

### **Indicatore di qualità:** Disponibilità all'ascolto

Comportamento rispettoso e garbato  
Fornitura di risposte esaurienti

Nel corso dell'anno 2023 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

### **Indicatore di qualità:** Modulistica disponibile on-line

Possibilità di invio documentazione attraverso tramite moduli web e posta elettronica

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**

**Indicatore di qualità:** Numero pratiche gestite superiori al 20% rispetto all'anno precedente

L'implementazione del software ed un monitoraggio costante e continuo sui piani di rientro, ha consentito di avere contezza delle richieste pervenute e contestualmente ne ha favorito la gestione sino a garantirne la notifica degli stessi. Le richieste di rateizzazione hanno subito un incremento, nel corso dell'anno 2023, anche per l'invio delle comunicazioni di revoca, che hanno reso possibile una bonifica delle posizioni per le quali non si era registrata la notifica del piano ed in virtù dell'intensa attività di riscossione avviata per tutti i settori in capo alla Società. Nel 2023 per il settore rateizzazione sono state istituite sia la PEC [rateizzazioni@pec.hermesrc.it](mailto:rateizzazioni@pec.hermesrc.it) che la mail [rateizzazioni@hermesrc.it](mailto:rateizzazioni@hermesrc.it), al fine di avere contezza e contemporaneamente avere la gestione delle pratiche in entrata ed in uscita.

Il dato rilevato per l'intera annualità è pari 3.022 richieste, circa il 20% in più rispetto al 2022.

#### **FATTORE DI QUALITÀ: RIMBORSO E COMPENSAZIONE**

**Indicatore di qualità:** Diminuzione del numero di richieste rimborsi/compensazioni del 10% rispetto all'anno precedente

Il numero di richieste di rimborso/compensazioni, nell'anno 2023 hanno subito una diminuzione di circa il 10%:

- 2023 richieste protocollate n. 291
- 2022 richieste protocollate n. 341

Si rappresenta che il Servizio Idrico Integrato, ha inviato fatture con importi relativi a consumi antecedenti il termine biennale previsto dall'ex art. 1, c. 4, L. n. 205/2017, pertanto sono state richieste 6.032 eccezioni di prescrizione.

#### **FATTORE DI QUALITÀ: SODDISFAZIONE DEL CITTADINO**

**Indicatore di qualità:** Utilizzo di questionari di customer Satisfaction  
Rilevazione periodica del grado di soddisfazione

Nel corso del 2023 si è proceduto con l'implementazione del software di rilevazione della Customer Satisfaction in formato Beta Test per la soddisfazione dell'utente, questo processo è volto a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti nell'ottica del miglioramento del servizio stesso o del servizio offerto.

Per la rilevazione periodica del grado di soddisfazione è stato chiesto al contribuente di esprimere, tramite un link installato su un dispositivo informatico, il giudizio sul servizio ricevuto premendo su uno dei simboli colorati:

- Verde "positivo"
- Giallo "sufficiente"
- Rosso "negativo"

L'esito di tale rilevazione ha evidenziato una maggioranza di esito "sufficiente" e "positivo"

<b>QUALITA' DEI SERVIZI</b>				
<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>				
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Dato rilevato</b>	<b>Indicatore raggiunto (esito)</b>
Miglioramento delle professionalità	Corsi di formazione e aggiornamento del personale	Manuale	10 corsi di formazione	Si
Organizzazione generale	Numero dei reclami ricevuti	Informatizzata	Diminuzione dello 0,02%	Si
Informazione del contribuente	Mezzi di comunicazione impiegati	Informatizzata	5 Canali On-Line – Pubblicità su strada	Si
Disponibilità del personale	√ Disponibilità all'ascolto √ Comportamento rispettoso e garbato √ Fornitura di risposte esaurienti	Manuale	Nessun reclamo pervenuto	Si
Semplificazione	√ Modulistica disponibile on-line √ Possibilità di invio documentazione tramite moduli web e posta elettronica	Informatizzata		Si
Rateizzazioni	Numero di pratiche gestite superiori al 20% rispetto all'anno precedente	Informatizzata	Aumento delle richieste pari al 20%	Si
Rimborso e compensazione	Diminuzione del numero di richieste di rimborsi/compensazioni del 10% rispetto all'anno precedente	Informatizzata	Diminuzione dello 10%	Si
Soddisfazione del Cittadino - Contribuente	√ Utilizzo di questionari di Customer Satisfaction √ Rilevazione periodica del grado di soddisfazione	Informatizzata		Si(*)

(\*) Esito parzialmente positivo in quanto la rilevazione informatizzata della Customer Satisfaction è stata implementata nel 2023 ed è attualmente ancora in fase di testing: pertanto, i dati rilevati, seppur positivi, non costituiscono un campione rilevante ai fini della misurazione dei risultati.