

02.04.2015

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 12/15

**SEGRETERIA TECNICA DI GRUPPO E RELAZIONI ESTERNE**

Con riferimento agli Ordini di Servizio n. 6 e 7 del 02.02.2015, si comunica che, con effetto immediato, le attività relative agli affari legislativi, precedentemente allocate nella funzione Affari Regolamentari e Legislativi, vengono assegnate alla funzione **SEGRETERIA TECNICA DI GRUPPO E RELAZIONI ESTERNE**, di cui si provvede a definire, come di seguito indicato, la relativa articolazione e ad attribuire e/o confermare le connesse responsabilità:

**SEGRETERIA TECNICA DI GRUPPO E RELAZIONI ESTERNE**

Ha la missione di supportare l'Amministratore Delegato e Direttore Generale su progetti e tematiche di particolare rilevanza aziendale e di coordinare le attività di relazioni esterne e comunicazione interna.

**Responsabile: Paolo Bruschi**

**Principali aree di responsabilità:**

- supportare l'Amministratore Delegato e Direttore Generale per l'elaborazione e l'assistenza alle sue determinazioni con riferimento a tutte le attività ordinarie e progetti speciali del Gruppo e nella verifica dell'attuazione delle relative attività;
- supportare l'Amministratore Delegato e Direttore Generale, anche in vista del processo di quotazione, nel coordinamento e nella verifica delle attività di comunicazione, regolatorie e istituzionali;
- supportare l'Amministratore Delegato e Direttore Generale nell'integrazione e raccordo tra le diverse funzioni/Società del Gruppo, fornendogli un quadro completo e sistemico delle informazioni su tematiche trasversali di particolare rilevanza.
- guidare le attività di relazioni esterne del Gruppo, al fine di promuovere, coerentemente con la vision e la mission, l'immagine aziendale aumentandone la reputazione presso gli stakeholder.

02.04.2015

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 12/15

La funzione risulta così articolata:

**COMUNICAZIONE****Responsabile: Giuseppe Coccon**

La funzione risulta così articolata:

**Ufficio Stampa****Responsabile: Pierpaolo Cito****Principali aree di responsabilità:**

- garantire il coordinamento della strategia di comunicazione sui media a livello centrale e territoriale;
- assicurare la gestione e lo sviluppo del sistema di relazioni con i mezzi di comunicazione nazionali e internazionali (testate generaliste, verticali, di prodotto, economico-finanziarie) finalizzato alla diffusione e promozione dell'immagine dell'Azienda e del Gruppo e dei prodotti/servizi offerti;
- curare, di concerto con le funzioni coinvolte, la redazione di comunicati e note informative su nuovi prodotti/servizi e/o su altre tematiche di interesse;
- assicurare il monitoraggio e la diffusione delle notizie pubblicate sui diversi media su temi di interesse aziendale;
- curare, di concerto con le funzioni coinvolte, i contenuti dei prodotti editoriali aziendali di natura istituzionale;
- assicurare il coordinamento dei Servizi di Comunicazione Territoriale.

**Pubblicità, Publishing e Corporate Identity****Responsabile: Cristina Quaglia****Principali aree di responsabilità:**

- garantire il coordinamento delle attività di comunicazione finalizzate a rafforzare il brand e l'immagine del Gruppo e a promuovere il marchio e/o specifici prodotti/servizi;

02.04.2015

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 12/15

- definire gli indirizzi strategici per la brand architecture del Gruppo Poste Italiane e le linee guida per la Corporate Identity, in coerenza con la mission di Poste Italiane e del Gruppo sul mercato, monitorandone l'applicazione;
- curare, di concerto con le funzioni coinvolte, l'ideazione, la progettazione e la realizzazione, anche attraverso la gestione dei rapporti con i centri media e le agenzie creative, delle campagne pubblicitarie Corporate e delle unità di business e quelle relative a prodotti/servizi anche connesse a rapporti di partnership;
- assicurare l'individuazione del corretto media mix, la pianificazione sui mezzi nazionali e locali e il monitoraggio della realizzazione degli investimenti pubblicitari, di concerto con le funzioni coinvolte;
- realizzare, in raccordo con le funzioni coinvolte, le attività di comunicazione pubblicitaria e di promozione sui punti vendita;
- assicurare l'ideazione e la realizzazione di pubblicazioni istituzionali e commerciali rivolte verso gli stakeholder esterni.

**Digital Media****Responsabile: Luigi C. Midolo****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare l'elaborazione e l'aggiornamento di linee guida della comunicazione sui media digitali anche in termini di usabilità, progettazione, creazione interfacce e contenuti editoriali, in coerenza con le strategie di innovazione e di multicanalità definite;
- garantire la declinazione su tutti i media digitali (proprietary ed esterni) delle strategie di posizionamento definite da Marketing Strategico per il canale digitale;
- assicurare, in raccordo con la funzione Ufficio Stampa, un'adeguata copertura mediatica sul web e sui social media;
- assicurare le attività di disegno, progettazione grafica e produzione delle interfacce e della comunicazione sui media digitali gestiti, nonché la pianificazione degli interventi in coerenza con le linee guida definite dalla funzione Marketing Strategico in materia di multicanalità e di concerto con le funzioni interessate;
- garantire la gestione editoriale dei media digitali curando la pianificazione e l'implementazione degli interventi di aggiornamento dei contenuti, in raccordo con le competenti funzioni;
- garantire, in coerenza con le campagne di marketing definite con le unità di business, la corretta implementazione delle iniziative di web advertising dei prodotti/servizi offerti nonché la realizzazione, in stretto raccordo con la funzione Pubblicità, Publishing e Corporate Identity, di campagne di comunicazione on line sui siti e social proprietary ed esterni;

02.04.2015	<b>ORDINE DI SERVIZIO</b>	n. 12/15
------------	---------------------------	----------

- fornire supporto alle funzioni di marketing nella progettazione grafica e del front end dei nuovi servizi on line;
- assicurare il presidio e la gestione della comunicazione sui social media, nonché indirizzare verso le competenti funzioni di assistenza clienti eventuali richieste di intervento pervenute attraverso i suddetti canali;
- curare il monitoraggio delle iniziative di comunicazione on line, nonché definire, in collaborazione con le altre funzioni aziendali interessate, il processo di gestione di eventi di particolare rilievo e/o critici sui media digitali, allo scopo di assicurare tempestività di intervento.

### **Comunicazione Interna ed Eventi**

**Responsabile: Barbara Montepilli**

#### **Principali aree di responsabilità:**

- garantire, in linea con le strategie del Gruppo e in raccordo con Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, la progettazione e la realizzazione delle iniziative ed eventi di comunicazione interna nonché la gestione dei relativi canali (intranet, newsletter, webtv, etc.) raccordandosi per l'implementazione anche con le strutture competenti di Risorse Umane sia centrali che territoriali;
- assicurare la gestione e lo sviluppo evolutivo del canale intranet e degli altri canali di comunicazione interna, in raccordo con la funzione Risorse Umane, Organizzazione e Servizi;
- supportare, in raccordo con Risorse Umane, Organizzazione e Servizi, la realizzazione di iniziative di ascolto interno;
- curare la progettazione e la realizzazione dei prodotti editoriali per i dipendenti (newsletter e houseorgan), in collaborazione con la funzione Ufficio Stampa;
- curare la progettazione e la realizzazione dei prodotti multimediali a supporto delle iniziative di comunicazione interna e istituzionale;
- garantire la gestione, lo sviluppo e la valorizzazione del patrimonio storico e artistico di Poste Italiane, in raccordo con la funzione Immobiliare, in ambito Risorse Umane Organizzazione e Servizi, per gli aspetti di competenza;
- assicurare l'ideazione, la progettazione e la realizzazione di eventi istituzionali, commerciali e di business, mostre, fiere, convegni al fine di supportare, di concerto con le competenti funzioni, il lancio di prodotti/servizi nonché promuovere il marchio aziendale.

02.04.2015

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 12/15

**AFFARI LEGISLATIVI****Responsabile: Loretana Cortis**

La funzione risulta così articolata:

**Analisi e Attività Legislative****Responsabile: Giada Scarpini****Principali aree di responsabilità:**

- garantire il monitoraggio e il presidio dell'iter dei provvedimenti normativi e degli atti di interesse per l'Azienda e per il Gruppo, curando l'informativa alle funzioni aziendali e alle Società del Gruppo;
- assicurare l'analisi dei provvedimenti normativi del Parlamento e del Governo identificando le aree di interesse aziendale e dandone informativa alle funzioni interessate;
- assicurare, in raccordo con le funzioni aziendali e le Società del Gruppo, la formulazione tecnica di proposte normative e atti parlamentari e garantirne la rappresentazione, il monitoraggio e la gestione dei connessi iter normativi;
- assicurare l'analisi degli scenari normativi allo scopo di individuare ambiti potenzialmente rilevanti per l'Azienda e promuovere le opportune azioni preventive definendo le connesse linee di intervento.

**Istanze Istituzionali****Responsabile: Assunta Rossi****Principali aree di responsabilità:**

- garantire il monitoraggio e la gestione degli atti parlamentari di sindacato ispettivo e di indirizzo, richiedendo alle funzioni aziendali coinvolte gli opportuni elementi informativi, e curando la predisposizione della risposta, assicurando un costante rapporto con gli organi Istituzionali preposti nonché assicurare la predisposizione di report informativi periodici
- garantire l'attività di gestione dei reclami e o delle istanze provenienti dalle istituzioni centrali richiedendo alle funzioni aziendali coinvolte gli opportuni elementi informativi, nonché assicurare la predisposizione di report informativi periodici.

02.04.2015

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 12/15

**RELAZIONI ISTITUZIONALI****Responsabile: Paolo Iammatteo**

La funzione risulta così articolata:

**Rapporti con Istituzioni Nazionali e Territoriali****Responsabile: Stefano Gori****Principali aree di responsabilità:**

- assicurare, in raccordo con la Presidenza e nell'ambito del sistema di deleghe vigente, la rappresentanza, lo sviluppo e la gestione del sistema di relazioni con le Istituzioni Centrali (Governo, Parlamento etc.) per promuovere gli interessi del Gruppo;
- garantire l'analisi degli scenari istituzionali allo scopo di individuare ambiti potenzialmente rilevanti per l'Azienda e il Gruppo e promuovere le opportune azioni preventive;
- assicurare la rappresentanza, lo sviluppo e la gestione delle relazioni con le istituzioni locali, coordinando le attività svolte dalle competenti funzioni territoriali in ambito Ufficio Stampa, al fine di garantire un governo unitario delle attività istituzionali;
- monitorare l'agenda politica a livello nazionale e supportare il Vertice Aziendale nella preparazione di audizioni, indagini conoscitive e/o di incontri istituzionali.

**Rapporti con Istituzioni Europee e Internazionali****Responsabile: Fabio Camerano****Principali aree di responsabilità:**

- garantire, nell'ambito del sistema di deleghe vigente, la rappresentanza, lo sviluppo e la gestione del sistema di relazioni con le Istituzioni Europee e internazionali sulle materie di interesse aziendale;
- assicurare il presidio e il monitoraggio delle attività e degli orientamenti comunitari allo scopo di valutarne gli impatti sui business aziendali e definendo ogni intervento a sostegno degli interessi aziendali;
- assicurare, anche attraverso il coinvolgimento delle funzioni aziendali interessate, il coordinamento delle attività di rappresentanza dell'Azienda e del Gruppo presso gli organismi internazionali;
- supportare il Vertice aziendale nella preparazione di incontri istituzionali internazionali.

02.04.2015

**ORDINE DI SERVIZIO**

n. 12/15

**Rapporti con le Associazioni****Responsabile: Anna Rita Pelliccioni****Principali aree di responsabilità:**

- garantire la gestione dei rapporti con le associazioni dei consumatori, nonché coordinare le attività relative alle procedure di conciliazione, sulla base dei regolamenti e delle procedure definite;
- curare le attività di rappresentanza istituzionale e gestire i rapporti con le Associazioni di categoria (Confindustria, Confcommercio ecc.) allo scopo di promuovere gli interessi del Gruppo.

Inoltre:

- le attività afferenti le sponsorizzazioni e il product placement, saranno curate, in via diretta, dal responsabile della funzione Segreteria Tecnica di Gruppo e Relazioni Esterne attraverso un nucleo di risorse dedicate coordinato da Laura Zavattaro.
- i Servizi di Comunicazione Territoriale, precedentemente operanti in ambito Area Territoriale Mercato Privati, ferme restando le attuali competenze territoriali e le assegnazioni di responsabilità già definite, vengono allocati nella funzione Ufficio Stampa in ambito Comunicazione.

Si conferma, infine, che i presidi di comunicazione presenti nelle Società del Gruppo, riportano funzionalmente a Segreteria Tecnica di Gruppo e Relazioni Esterne, allo scopo di garantire unitarietà di governo dei processi e degli indirizzi in materia di comunicazione e relazioni istituzionali.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO E  
DIRETTORE GENERALE  
Francesco Caio  
(originale firmato)