

Con Poste le **tlc** tornano in Italia:
l'Azienda maggiore azionista di Tim



Polis, il futuro è già iniziato



**Certificati anagrafici e passaporti in pochi minuti.
Viaggio dentro il Progetto che sta rinnovando
il ruolo degli uffici postali nel nostro Paese**

L'ITALIA DI POSTE: I NOSTRI INCONTRI SUL TERRITORIO

A **Benevento**
sono tutti
clienti di Poste



Padova, giochi
e vivaio per far
grande il business



Un Gratta e Vinci
da record diventa
risparmio postale



L'operazione ha portato all'acquisizione di un ulteriore 15% di quote da Vivendi

Poste maggiore azionista di Tim: «Una svolta strategica per l'Italia»

L'Amministratore Delegato Matteo Del Fante: «La nostra strategia ha permesso agli italiani di accedere a un numero superiore di servizi, dalle spedizioni all'energia, e ha generato valore per gli azionisti con una crescita dell'azienda da 8 a 27 miliardi di euro»

Tim torna italiana grazie a un'operazione strategica condotta da Poste Italiane, che ha acquistato un'ulteriore quota del 15% da Vivendi, diventando così il primo azionista dell'azienda di telecomunicazioni. «Si tratta di un'operazione molto importante per Poste che giunge al termine di un percorso di otto anni, nel quale abbiamo rilanciato i servizi di spedizione pacchi, telefonia, pagamenti, luce e gas. Ciò ha permesso agli italiani di accedere a un numero maggiore di servizi offerti dalla nostra azienda e ha generato valore per gli azionisti, con una crescita dell'azienda da 8 miliardi a 27 miliardi di euro», ha spiegato l'Amministratore Delegato di Poste Italiane Matteo Del Fante, che ha gestito l'operazione insieme al Direttore Generale Giuseppe Lasco. Tim torna così in mani italiane, rafforzando il ruolo di Poste come attore strategico nel settore e arginando gli interessi di fondi stranieri. «Dal punto di vista di Tim – prosegue Del Fante – riteniamo che l'evoluzione tecnologica dovrà essere accompagnata dall'azienda per supportare famiglie, imprese e pubblica amministrazione».

I termini dell'operazione

Al suo perfezionamento, atteso entro il primo semestre del 2025, Poste Italiane – già azionista con il 9,81% delle azioni ordinarie

acquisite da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. lo scorso 15 febbraio – arriverà a detenere in Tim una partecipazione complessivamente pari al 24,81% delle azioni ordinarie e al 17,81% del capitale sociale, divenendone il maggiore azionista. In ogni caso, Poste Italiane non intende acquisire una partecipazione superiore alla soglia rilevante ai fini della disciplina sulle offerte pubbliche di acquisto obbligatorie. Il corrispettivo per l'acquisto delle azioni, pari a € 684 milioni (al prezzo di € 0,2975 per azione) sarà finanziato mediante cassa disponibile. L'operazione è sospensivamente condizionata alla notifica all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ai sensi della disciplina sul controllo delle concentrazioni tra imprese.

Sinergie tra Poste e Tim

L'operazione rappresenta per Poste Italiane un investimento di natura strategica, realizzato con l'obiettivo di svolgere un ruolo di azionista industriale di lungo periodo, che possa favorire la creazione di sinergie tra Poste Italiane e Tim, nonché apportare valore aggiunto per tutti gli stakeholder, oltretutto promuovere il consolidamento del mercato delle telecomunicazioni in Italia.

24,81%
la partecipazione
di Poste in Tim



L'AD Matteo Del Fante e il Direttore Generale Giuseppe Lasco

MEF: «Consoliderà un asset importante per il Paese»

«Questa operazione di consolidamento che Poste ha fatto all'interno di Tim denota una vivacità industriale e finanziaria da parte di Poste. Cosa assai gradita, perché un operatore vivo e vivace è sano per il mercato e per il Paese», ha affermato il sottosegretario al Ministero dell'Economia e delle Finanze, Federico Freni, secondo cui l'impegno di Poste in Tim «rappresenta un valore aggiunto per la società di telecomunicazioni. Avere come primo azionista una realtà con una vocazione industriale e finanziaria d'eccellenza, come è quella di Poste – ha aggiunto – sarà determinante per rafforzare il consolidamento di un asset altrettanto strategico per il Paese». Dell'operazione ha parlato anche il vicepresidente del Consiglio e ministro delle Infrastrutture Matteo Salvini: «È una buona notizia. Recuperare quello che rimane di Tim in mano pubblica è positivo. Bene Poste in Tim».

IN 8 ANNI IL PESO IN BORSA DELLE DUE SOCIETÀ SI È RIBALTATO

La decisione deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane nella seduta del 26 marzo 2025 che prevede la crescita della partecipazione del Gruppo in Tim ha catalizzato l'attenzione dei media nazionali e internazionali. «Tim, il piano di Poste», titola La Stampa, spiegando che due direttrici sarebbero chiare: «Primo, la centralità del cliente finale. Secondo, conseguenza diretta del primo punto, l'intenzione di creare una piattaforma dotata di più anime. Dai servizi mobili a quelli telefonici, dall'accelerazione sul digitale al potenziamento del cloud».

La rivincita delle lettere

Ampio spazio dedica all'operazione Il Corriere della Sera, che titola: «La rivincita delle lettere sui telefonici: così in 10 anni il «peso» (e il destino) delle due società si è ribaltato in Borsa». «Nel marzo 2017 Tim valeva

in Borsa 19,5 miliardi di euro mentre Poste capitalizzava poco meno di 8,2 miliardi. Oggi quei valori sono rovesciati ed è il gruppo guidato da Del Fante a valere circa tre volte Tim, ossia 21,8 miliardi contro 7,15 miliardi». Secondo il Corriere della Sera, il gruppo di Tlc, a partire dal 2026, «sarà il fornitore dei servizi di telefonia a 4,5 milioni di clienti PosteMobile, rimpiazzando l'attuale provider Vodafone. Ma a fare la differenza sarà, soprattutto, la mossa di offrire i servizi di Tim ai milioni di clienti che ogni giorno entrano in quasi 13 mila uffici postali».

Piano di crescita

Il titolo del Messaggero è «Poste-Tim, focus sulle sinergie. Del Fante: Passo importante». «L'acquisizione – spiega il quotidiano romano – verrà perfezionata dopo l'autorizzazione dell'Autorità (attesa a giugno) ma nella sostanza Poste è già il primo

socio di Tim, dopo che per dieci anni quest'ultima è stata a trazione francese». «Così Del Fante allarga la rete» è il titolo di Milano Finanza, che spiega: «Dopo essere entrate nelle tabaccherie, nei bar e nelle edicole ora le Poste Italiane si preparano a farsi spazio pure nei centri di telefonia rafforzando una maxi rete distributiva che non ha pari nel Paese».

Dalla Germania

L'eco dell'operazione di Poste arriva anche all'estero: è il caso della Frankfurter Allgemeine, che analizza: «In Italia il servizio telecomunicazioni fa ritorno in Poste». Secondo la FAZ, prestigioso quotidiano tedesco che ripercorre innanzitutto la vicenda dal punto di vista finanziario, «in questo ambito, il Gruppo Poste Italiane spera di ottenere in futuro notevoli sinergie con Tim».

CORRIERE DELLA SERA

La rivincita delle lettere sui telefonici: così in 10 anni il «peso» (e il destino) delle due società si è ribaltato in Borsa



Il Messaggero

Poste-Tim, focus sulle sinergie. Del Fante: «Passo importante»



MEF

Così Del Fante allarga la rete



LA STAMPA

Poste, ecco il piano per Tim



la Repubblica

Poste-Tim verso l'ok Antitrust. Del Fante: «Piano di crescita»

Il Direttore Generale di Poste Italiane illustra il successo dei servizi erogati dal progetto

«Con Polis passaporti in tempi record la PA ora è davvero vicina ai cittadini»

Giuseppe Lasco sottolinea: «Abbiamo creato degli hub della pubblica amministrazione, ciò che solo qualche anno fa poteva sembrare un'utopia è diventata realtà, grazie alla strategia avviata dalla nostra azienda nel 2018 e che oggi sta arrivando a una fase cruciale»

«Il progetto Polis è il completamento di una strategia iniziata nel 2018 e che oggi sta arrivando al suo completamento: i servizi sono erogati a tutto tondo e quindi siamo molto soddisfatti di aver realizzato un bellissimo progetto di inclusione sociale». Sono le parole usate dal Direttore Generale di Poste Italiane, Giuseppe Lasco, per sottolineare la vicinanza dell'azienda al territorio e per ricordare che alla base di questa operazione c'è una scelta precisa compiuta insieme all'Amministratore Delegato Matteo Del Fante nel 2018: quella di non abbandonare i piccoli comuni e, anzi, ridare centralità al ruolo degli uffici postali nelle aree interne del Paese. «Una delle più belle soddisfazioni che abbiamo avuto dalla nostra strategia - ha sottolineato Lasco - è quella di aver fatto impresa anche in queste piccole realtà dove c'è business e vivono 13 milioni di persone». Lasco ha ricordato come l'azienda sia in linea con gli obiettivi che si era prefissata sul progetto Polis, che porterà nel 2026 ad avere 6.946 uffici postali capaci di erogare i servizi della pubblica amministrazione e che presto vedrà aggiungersi il servizio di rilascio della carta di identità elettronica, per il quale stanno continuando le interazioni con il ministero dell'Interno. Il rafforzamento della rete commerciale degli uffici postali è un pilastro della strategia di Poste: «Abbiamo creato dei piccoli hub della pubblica amministrazione all'interno degli uffici postali situati nelle piccole città con meno di 15.000 abitanti. In questi uffici eroghiamo tutti i servizi della pubblica amministrazione, incluso il passaporto. Qualcosa che solo qualche anno fa poteva sembrare un'utopia oggi è realtà, grazie a Poste Italiane».

L'exploit dei passaporti

Un grande risultato è stato quello di riuscire a includere il rilascio dei passaporti tra i servizi erogati nell'ambito del progetto Polis e di estenderlo anche agli altri Comuni. «At-



traverso una convenzione con il ministero degli Interni e la presidenza del Consiglio, lo abbiamo esteso anche alle grandi città», sottolinea Lasco. Nel mese di marzo, in particolare, il servizio è stato portato a Bergamo, Milano, Napoli e Firenze, dopo che era già stato avviato ad altri grandi centri come Roma, Bologna, Verona e Cagliari. Lasco sottolinea come l'Italia sia l'unico Paese al mondo in cui lo Stato si avvale di una società privata per il rilascio dei passaporti e che il successo di questo servizio sia finito all'attenzione anche del Giappone. Tra i punti forti anche la possibilità di ricevere il documento a casa, richiesto dal 70% dell'utenza, «un servizio molto apprezzato perché semplifica la vita al cittadino», spiega ancora Lasco. Il dato principale per la PA, secondo il Direttore Generale di Poste Italiane, «è che non ci sono più proteste. Il rilascio dei passaporti negli uffici postali ha calmierato il mercato. Un anno e mezzo fa ci volevano alcuni mesi per avere un passaporto; oggi noi lo rilasciamo in un paio di settimane».



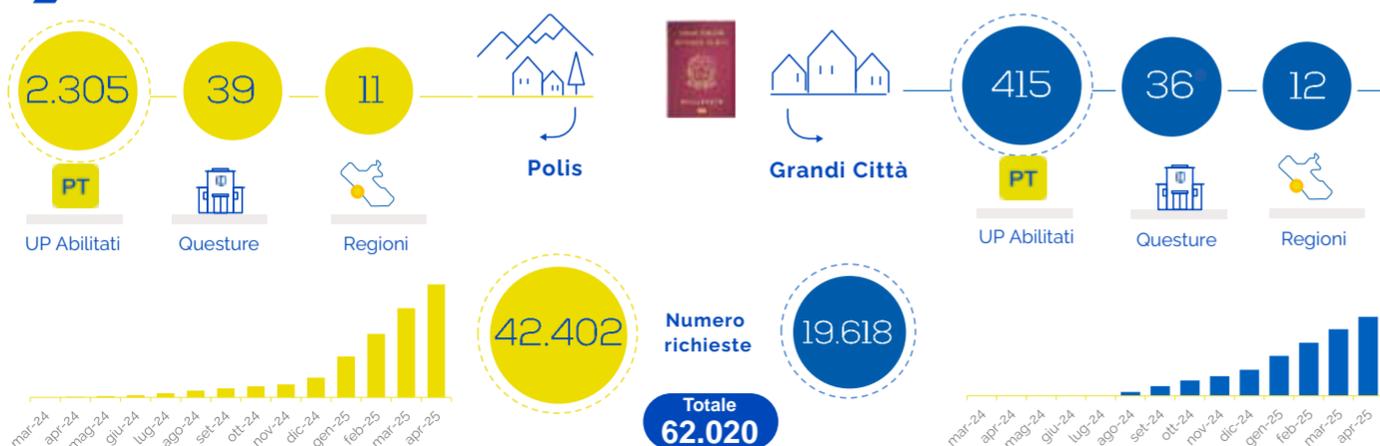
Il digitale di Poste fa crescere il Pil e migliora il Paese



di Paolo Pagliaro

Il Progetto Polis di Poste Italiane mira a trasformare gli uffici postali in centri di servizi digitali e multicanale, migliorando l'accesso ai servizi pubblici nei piccoli comuni italiani. È un'iniziativa ambiziosa, che dà un contenuto a parole impegnative come inclusione e coesione. La sua efficacia viene costantemente monitorata attraverso diversi strumenti e indicatori: un portale pubblico per garantire la trasparenza sui processi di gara e per visualizzare lo stato di avanzamento del Progetto in tempo reale; i dati forniti dal Ministero dell'Economia e delle Finanze; gli indicatori di performance specifici che misurano il raggiungimento degli obiettivi, come ad esempio il numero di uffici postali trasformati, l'aumento dell'accesso ai servizi digitali e la riduzione del digital divide. Tra lavori e servizi erogati, Polis ha avuto già un impatto concreto su oltre 5.100 Comuni, cioè sul 74% del target complessivo. I cittadini interessati sono circa 18,5 milioni. Per loro la digitalizzazione dei processi significa anche migliore qualità della vita, che Poste ha riassunto misurando i tagli ottenuti: il risparmio per i clienti è stato di 88.920 chilometri, 1.482 ore di viaggio, 14,86 tonnellate di Co2. Quando sarà stato completato, entro il 2026, il Progetto Polis avrà generato un impatto di oltre 1 miliardo di euro sul Pil e avrà contribuito a creare circa 18.600 nuovi posti di lavoro lungo la catena di fornitura, garantendo una distribuzione di redditi per circa 500 milioni di euro. Anche l'impatto ecologico sarà rilevante: è prevista l'installazione di 1.000 impianti fotovoltaici entro il 2026, con un risparmio energetico equivalente a quello di una città di 70.000 abitanti. Saranno installate 5.000 colonnine per la ricarica di veicoli elettrici, incentivando l'uso di mezzi di trasporto sostenibili. Gli interventi previsti ridurranno ulteriormente i tempi di attesa, il traffico e le emissioni, migliorando anche la sicurezza stradale.

I passaporti con Poste negli uffici Polis e nelle grandi città



L'intero sistema di Poste concorre alla realizzazione del progetto e al suo consolidamento

Tutte le funzioni aziendali nel motore: ecco la "macchina" che guida Polis

Dalla gestione degli uffici allo sviluppo del digitale, dagli obblighi di rendicontazione alle operazioni di marketing: non c'è ramo dell'azienda che non sia coinvolto nel piano che sta cambiando la vita dei cittadini e il loro rapporto con la pubblica amministrazione

Il Progetto Polis ha visto un coinvolgimento olistico del Gruppo Poste Italiane. In pratica, l'intero sistema aziendale concorre alla realizzazione di un progetto che rivoluziona la vita dei cittadini, rendendo estremamente semplice l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e annullando le distanze che hanno creato disuguaglianze nel Paese e spopolamento.

Acquisti: trasparenza e sostenibilità nelle gare

In questo viaggio nella "macchina di Polis", come l'abbiamo definita, è d'obbligo partire dalla Funzione Acquisti e dal piano degli approvvigionamenti funzionali alla realizzazione di Polis, per il quale si è proceduto ad indire procedure di gara in conformità alle disposizioni del Codice dei Contratti Pubblici. Ampia è stata l'applicazione di selezioni con chiamata da Albo Fornitori di Gruppo, con grande attenzione nella definizione di strategie di procurement che valorizzassero politiche ambientali, sociali e di governance. Si è poi garantita, in piena armonia con il Progetto, la partecipazione di operatori economici di piccole e medie dimensioni per valorizzare realtà imprenditoriali sul territorio. A tutto febbraio 2025 sono state avviate 58 procedure di gara per un importo complessivo a base d'asta pari a circa 1 miliardo di euro. Alla stessa data, le procedure competitive concluse hanno portato alla stipula di quasi 400 contratti per un importo complessivo pari a circa 900 milioni di euro. I principali ambiti merceologici interessati sono stati quello immobiliare e quello tecnologico. A garanzia di massima trasparenza, i contratti sottoscritti a fronte delle procedure competitive concluse sono oggetto di pubblicazione nella sezione "Contratti Aperti e Trasparenti" del sito istituzionale di Poste Italiane.

La rendicontazione del fondo complementare

Anche la Funzione Amministrazione Finanza e Controllo è stata coinvolta nel progetto Polis. Innanzitutto con la pianificazione delle attività e della spesa, tracciando la rotta da seguire per riuscire a raggiungere tutti gli obiettivi del progetto. Quindi il monitoraggio, con un report mensile e un incontro a cui partecipano più di 10 funzioni per illustrare l'avanzamento delle attività e della spesa rispetto alle previsioni iniziali, con eventuali manovre correttive da seguire. E ancora, l'aspetto forse più importante dell'attività di AFC, ovvero la rendicontazione delle spese al Ministero delle Imprese e del Made in Italy: ogni quattro mesi Poste deve inviare al MIMIT uno Stato Avanzamento Lavori (SAL) in cui viene descritto lo stato del progetto. AFC collezione e verifica tutta la documentazione necessaria per tracciare le spese effettuate: un lavoro che richiede competenze specifiche, precisione, puntualità nel rispetto delle scadenze, contatti con quasi tutte le funzioni, conoscenza dei processi aziendali trasversali e delle tecniche per la rendicontazione delle spese (solo a febbraio sono stati catalogati, verificati e inviati quasi 15.000 documenti).

Polis e i servizi a sportello della Pubblica Amministrazione

Cosa si può fare



Richiesta passaporto

Certificati di stato civile e anagrafici (ANPR)

Richiesta carta d'identità elettronica



Richiesta emissione primo codice fiscale neonato



Pratiche di volontaria giurisdizione (richiesta di Amministratore unico e rendiconto)



Isee

Obis

Estratto contributivo

Certificazione unica



Prenotazione appuntamenti CUP prestazioni sanitarie

I vantaggi



CITTADINO

Vicinanza

Uscire e trovare a pochi passi l'Ufficio della Pubblica Amministrazione, senza dover fare chilometri o immergersi nel traffico delle grandi città

Supporto al Digitale

Poter interagire con la Pubblica Amministrazione senza difficoltà legate a competenze non ancora acquisite (Digital Divide)

Accesso ai servizi

Disporre di un punto di contatto unico per richiedere servizi delle PA

Esperienza semplificata

Migliorare la User Experience nell'utilizzo dei servizi end to end



PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Capillarità

Raggiungere tutti i cittadini con facilità per l'erogazione dei servizi loro dedicati

Digitalizzazione

Proseguire nel percorso di digitalizzazione che permette di efficientare i servizi erogati e la spesa sostenuta

Organizzazione

Semplificare i processi legati alla gestione del cartaceo in ingresso e razionalizzare l'uso degli sportelli sul territorio

Efficienza

Ridurre i costi di lavorazione e archiviazione delle pratiche



Il team di AFC applicato a Polis, da sinistra verso destra: Miriana Scaglione, Tommaso Pio Riccioni, Lorenza Gattuso, Paola Baldassarri, Marco Santoro, Matteo Cavazzoli, Eleonora Ascolani, Elvira Bilotti e Pasquale Maruccia

La piattaforma digitale sicura e subito operativa

Polis ha previsto la realizzazione di una nuova piattaforma dedicata all'erogazione di servizi ai cittadini attraverso i canali di Poste. E qui è stato cruciale il ruolo della funzione DTO che ha contribuito alla fase di ideazione del servizio ed è stata responsabile della realizzazione e gestione in produzione della piattaforma tecnologica. La piattaforma di nuova generazione è stata realizzata riutilizzando le componenti architettoniche e applicative sviluppate da Poste nell'ambito della sua trasformazione tecnologica (i cosiddetti building blocks), in particolare il framework applicativo sviluppato per i servizi di sportello. La piattaforma ha una forte attenzione alla sicurezza e alla protezione dei dati personali dei cittadini (applica i requisiti definiti dalla funzione Tutela Aziendale) e implementa procedure applicative che sono state

Come funziona il totem per l'accesso in self dei cittadini



disegnate avendo in mente l'obiettivo di semplificare l'esperienza dell'operatore di sportello, che deve erogare servizi completamente nuovi. Oltre alla Piattaforma centrale è stato necessario prevedere anche adeguamenti alle postazioni di lavoro degli uffici postali, dovendo prevedere nuovi dispositivi per l'accesso sicuro e per la raccolta di dati biometrici come le impronte. Per erogare ai cittadini funzionalità in modalità self sono stati anche installati dei Totem Multimediali e sono state messe a disposizione Vetrine Digitali per la visualizzazione di contenuti informativi e pubblicitari. Il progetto è stato realizzato adottando metodologie di lavoro Agile e Scrum e implementando architetture moderne. Oltre alla piattaforma tecnologica, DTO ha messo a disposizione dei cittadini, delle Pubbliche Amministrazioni e degli Uffici Postali un servizio di assistenza evoluto che opera tutti i giorni negli orari di erogazione dei Servizi.

Servizi più semplici con il coordinamento di PCL

Fondamentale è anche il ruolo di PCL, e non poteva essere diversamente. Il marketing PCL ha infatti l'obiettivo di semplificare e portare all'interno degli uffici postali servizi fondamentali per i cittadini, facilitando così il rapporto tra PA e utenti e supportando con la rete



Il team Progetti PA Grandi Clienti di PCL

di Poste i cittadini in digital divide. È stato individuato come struttura di riferimento per la gestione e il coordinamento dell'intero processo il team Progetti PA e Grandi Clienti, anche in funzione dell'esperienza nello sviluppo di progetti complessi per la PA, come la gestione dei permessi di soggiorno. L'attuazione di Polis ha visto una parte amministrativa e di processo (aspetti normativi, regolatori, privacy, sicurezza, processo e governance dei servizi) e una tecnica, relativa all'implementazione operativa e infrastrutturale nei singoli uffici postali. Il ruolo di PCL si estende a un coordinamento operativo, per assicurare un'implementazione efficace e progressiva dei servizi, garantendo

coerenza tra le esigenze della PA, le necessità degli utenti, le capability tecniche e la loro eventuale acquisizione, le capacità operative degli uffici postali. Ogni progetto parte dalla definizione di un concept che descrive le caratteristiche di funzionamento del servizio. Il concept è poi condiviso e validato non solo con il cliente istituzionale, con cui è condiviso all'interno della documentazione contrattuale, ma anche con tutte le funzioni interne coinvolte, così da delineare in modo chiaro ogni attività necessaria alla sua realizzazione. Ad oggi, i servizi INPS (Cedolino della pensione, Certificazione Unica e Modulo Obis/M) e il servizio di rilascio dei Certificati Anagrafici,

Monitoraggio e report: l'importanza del Cruscotto

Per controllare con puntualità e in tempo reale gli avanzamenti di un progetto così complesso, Poste si è dotata di uno strumento di monitoraggio interno, il Cruscotto Polis, che viene gestito a livello centrale dalla Funzione COS (Chief of Staff DG) guidata da Francesca Giannone e che coinvolge trasversalmente oltre 30 referenti di progetto di 10 funzioni centrali e territoriali. Il Cruscotto è molto più di un semplice strumento: è la "centrale di controllo" dove si analizzano dati, interventi e risultati. Dalla pianificazione degli interventi ai progressi nei lavori e nei tavoli istituzionali, ogni aggiornamento

passa attraverso un rigoroso processo di verifica, condivisione e validazione, prima di confluire nella reportistica gestionale che orienta le decisioni strategiche e nella rendicontazione ufficiale al MIMIT. Il **Cruscotto Polis** è coordinato da Tommaso de Angelis; viene gestito a livello operativo da Roberta Vinciguerra e Gianmarco Valente (che effettuano il monitoraggio delle attività relative alla linea di intervento Sportello Unico) e Monica Fogliacco e Marco De Bernardis (per le attività relative a Spazi per l'Italia). Ecco gli altri referenti di Progetto: **Procurement** (Acquisti: Barbara Ciardi; Immobiliare: Vittorio Altomare, Giulio De Leonardis, Guido Riccardi; DTO: Pier Giorgio Renzetti, Valerio De Simone, Federica Palucci; MP: Antonio Sarracino), **Sportello**

Unico (DTO: Liliana Cosentino e Andrea Tarascio; MP: Alessandra Francesconi, Emanuela Gallina, Paolo Mazza, Rosy Nesci, Niky Oropallo, Mauro Zucchelli; Immobiliare: Giulio De Leonardis, Vittorio Altomare, Guido Riccardi), **Spazi per l'Italia** (Immobiliare: Vittorio Altomare, Giulio De Leonardis, Giampiero Fiorillo, Guido Riccardi); **Nuovi Servizi PA** (RI: Salvatore Di Prima; MIPA: Alfonso Merlino, TA: Massimo Stocchi, Alessandra Toma; PCL: Antonia Caressa, Antonio Nunziata, Irene Tomassi, Tiziana Polimanti; MP: Valeria Zorzitto; DTO: Mauro Sellitto e Pino Capuozzo); **Incontri Istituzionali** (RI: Luigi Antonio Madeo, Giuseppe Iannaccone, Fabio Troisi, Stefano Fortunato); **Formazione** (RUO: Gaia Penecchi, Laura Rizzo).



Alcuni dei tanti colleghi della funzione DTO che collaborano allo sviluppo della piattaforma di Polis

sono disponibili in tutti gli uffici postali aderenti a Polis. Altri due servizi strategici, come la Richiesta del Passaporto e il rilascio dei Certificati Anagrafici da Totem, stanno seguendo un piano di roll-out progressivo. Le attività di coordinamento non si fermano dopo il lancio del servizio. Per alcuni progetti, come la richiesta del Passaporto Elettronico, è stato avviato un tavolo di lavoro quotidiano con l'obiettivo di raccogliere e risolvere tutte le segnalazioni provenienti dagli uffici postali o riportate dagli Uffici di Polizia che collaborano al progetto.

MIPA ha coordinato i rapporti con PA e Clienti

Nella "partita" del Progetto Polis è entrata naturalmente anche la divisione MIPA, che lavora a stretto contatto quotidianamente con la Pubblica Amministrazione. Nella fase iniziale del progetto, è stata effettuata una mappatura dei servizi delle PA Centrali e Locali che potessero rientrare nel perimetro dell'iniziativa e sono stati selezionati un set di 18 servizi potenziali da erogare presso lo sportello dell'Ufficio Postale: dalla Richiesta di Passaporto ai Certificati Pensionistici INPS, dalla richiesta di certificati ANPR alla richiesta della Carta d'Identità Elettronica. A seguito di questa prima analisi è stato avviato un piano di incontri specifici con i diversi interlocutori delle Amministrazioni e sono stati costituiti i diversi tavoli di lavoro con le singole PA. MIPA, in collaborazione con le altre divisioni aziendali, svolge così un ruolo di Governance del Progetto Polis, sia per il coordinamento dei tavoli amministrativi e tecnici con le PA, sia per il coordinamento delle attività del GDL interno a Poste. In particolare coordina le interlocuzioni con le PA e il MISE, owner del progetto, le attività relative alla definizione del modello di convenzione, alla stipula degli accordi con le PA, all'organizzazione dei tavoli tecnici con i referenti delle amministrazioni, dalla definizione dei processi e dei requisiti progettuali, fino allo sviluppo e all'avvio del servizio. L'attività di Governance di MIPA prosegue in Polis con l'estensione e il potenziamento dei servizi già in erogazione coordinando il GDL interno e supportando le PA, dall'altro portando avanti parallelamente nuove iniziative con le Amministrazioni che si tradurranno a breve in nuovi servizi presso lo sportello degli Uffici Postali, come il servizio CUP per le prestazioni specialistiche della Regione Calabria e il servizio di attribuzione del codice fiscale ai neonati con Agenzia delle Entrate.

EDITORIALE

Cinque minuti per un certificato Poste cambia l'Italia

C'è un'Italia che cambia, e lo fa passando per l'ufficio postale. Il Progetto Polis rappresenta il più vasto intervento su una rete fisica del Paese, anche per la portata dei servizi offerti. In pochi minuti - 20 per una richiesta di passaporto, anche meno per un certificato anagrafico - si può ottenere ciò che una volta richiedeva giorni e trafile. Un'efficienza che non passa inosservata e che, anzi, crea un nuovo rapporto di fiducia tra cittadini e Poste. Ma c'è di più: Polis è anche un'occasione per Poste di incontrare nuovi volti. Chi entra per la prima volta in un ufficio postale, magari per un'esigenza burocratica, scopre un'offerta più ampia di prodotti e servizi. È così che la clientela si rinnova e si amplia, tanto nei piccoli centri quanto nelle grandi città. (Giuseppe Caporale)

Come è cambiato il lavoro quotidiano: le storie delle sedi rinnovate dal progetto

La parola a 100 uffici Polis: «Più clienti con i nuovi servizi»

Le testimonianze dei direttori coinvolti su tutto il territorio nazionale: «Con i certificati della pubblica amministrazione abbiamo registrato un aumento della pedonabilità e l'occasione di far conoscere l'universo dei nostri prodotti a un pubblico nuovo»

MACROAREA NORD OVEST

MARIA CRISTINA ALBANESE

SOSPIRO (CR)

«Il Progetto Polis ha portato benefici significativi alla nostra comunità, semplificando le procedure burocratiche e migliorando la qualità della vita, soprattutto per gli anziani. Questo approccio innovativo ha favorito anche la crescita dei nostri risultati commerciali. Chi entra nei nostri uffici riceve informazioni sui prodotti e, nel tempo, si crea con i clienti un rapporto di fiducia».



FABIANA ALOISI

LOCATE TRIULZI (MI)

«L'attivazione del progetto Polis ha notevolmente migliorato le performance dell'ufficio postale favorendo una maggiore pedonabilità grazie alla riorganizzazione degli spazi e alla creazione di percorsi più fluidi e accessibili. Inoltre, si è registrato un aumento dei risultati commerciali, con una gestione più efficiente dei servizi e l'ampliamento delle offerte».



SANDRA BIANUCCI

CERANESI (GE)

«Ci troviamo nell'entroterra di Genova, in un contesto in cui l'ufficio postale è un riferimento per la popolazione, abituata alla familiarità e all'affidabilità che un'azienda come la nostra offre. Abbiamo riaperto il nostro ufficio il 26 febbraio e la risposta dei clienti è stata molto positiva: hanno colto questo cambiamento fisico come una conferma di considerazione nei loro confronti».



RAFFAELLA CIPRIANI

MISINTO (MI)

«A Misinto si può rilevare un incremento della pedonabilità, anche da parte dei clienti che entrano per avere informazioni. Cerchiamo di offrire sempre il miglior servizio, ponendo particolare attenzione al territorio, ai clienti, e offrendo servizi utili per la popolazione. Con l'aggiunta dei passaporti, eroghiamo davvero un servizio completo, anche in ottica di aiuto istituzionale».



VITTORINA CUNIBERTO

COSTIGLIOLE D'ASTI (AT)

«Dall'attivazione di Polis, le performance sono migliorate sotto diversi aspetti. L'efficienza è aumentata grazie a una gestione più moderna e digitale dei servizi andando incontro ai cittadini. L'attenzione al territorio si concretizza con un servizio più vicino ai clienti. Sul fronte commerciale, i risultati mostrano un incremento, segno di una maggiore fiducia della clientela».



LARA EPIS

TELGATE (BG)

«Il coinvolgimento del Comune di Telgate nel progetto Polis rappresenta una grande opportunità per tutti i cittadini. Il nostro ufficio è un punto di riferimento grazie ai nuovi servizi garantiti dall'azienda in collaborazione con la PA, come ad esempio il servizio passaporti. In tal modo si riduce la distanza tra cittadino e PA, Poste costituisce parte attiva all'evoluzione digitale nelle piccole realtà».



ROSSANA GHIGNATTI

BAGNOLO MELLA (BS)

«In un ambiente evoluto e confortevole, l'ufficio è stato "sblindato": anche attraverso il ruolo dell'operatore di front end e con l'impegno di tutta la squadra stiamo riuscendo a coinvolgere maggiormente i clienti nella conoscenza del nostro mondo, a partire da servizi come energy e telefonia e stiamo riuscendo a cambiare approccio da transazionale a relazionale».



MARSIDA LALA

MADONE (BG)

«Questo ufficio offre un ambiente decoroso e accogliente che favorisce le interazioni con i clienti e agevola le performance dei dipendenti, rendendoli più motivati e felici di essere parte di questa azienda. Attraverso il servizio telematico innovativo si riducono i tempi di attesa e si semplifica la vita dei cittadini offrendo molteplici servizi».



MICHELGIORGIO LIONE

CHIUSA DI PESIO (CN)

«Siamo un paese di circa 4.000 abitanti ai piedi di una bella vallata delle montagne cuneesi. L'ufficio raccoglie gli abitanti di una zona molto estesa, in parte in alta montagna. I clienti si recano sovente in questo ufficio perché trovano molti servizi, tra cui quelli relativi a certificati comunali tramite servizio totem. Noi cerchiamo di far conoscere anche tutti gli altri servizi».



ROBERTO MOLLIKA

SAN VITTORE OLONA (MI)

«Benvenuto progetto Polis! Ci ha consentito di avere una maggiore focalizzazione sulla qualità del servizio e sulla relazione con i clienti. Ci offre l'opportunità di rispondere in maniera esaustiva alle esigenze della comunità. Una maggiore soddisfazione da parte della clientela ci viene manifestata continuamente e ci consentirà di essere un punto di riferimento per i cittadini».



ELISA MORANDI

MONZAMBANO (MN)

«L'ufficio di Mozambano è un cluster standard "A2" con posizionato anche il nuovo Roller, siamo Filiale Pilota. Oltre ad essere soddisfatta per come è stato realizzato il nuovo ufficio Polis, lo trovo anche più funzionale rispetto alle nuove esigenze del mercato attuale; ci tengo a rimarcare anche i pareri molto positivi della clientela che lo frequenta».



NICOLA PRENCIPE

NONE (TO)

«L'attivazione del progetto Polis sull'ufficio postale di None ha incrementato la pedonabilità e ha avuto un impatto positivo sul territorio, creando una migliore relazione con i clienti e favorendo la proposizione dei prodotti e servizi offerti da Poste Italiane. Tali miglioramenti hanno inoltre contribuito a incrementare i risultati commerciali dell'ufficio postale».



ELENA ROMANINI

SARRE (AO)

«Sono molto soddisfatta di tutti i nuovi servizi forniti ai nostri clienti, soprattutto i passaporti e i certificati che si possono stampare autonomamente. Questa si chiama efficienza. Tanti hanno già usufruito dei nostri servizi, rimanendo soddisfatti soprattutto nell'operatività a sportello. Queste innovazioni ci permetteranno di ampliare la nostra base clienti e di acquisirne di nuovi».



MARCO SEGATTO

SANTHÌA (VC)

«Il nostro ufficio postale è un luogo molto importante per tutti i cittadini, dai più anziani ai giovanissimi grazie all'ampia gamma di offerta. Il progetto Polis ha portato un grande vantaggio e i clienti stanno apprezzando la possibilità di accedere ai servizi della PA. Entro il 2026 sarà inoltre disponibile il servizio passaporti. Un ufficio postale sempre più vicino alle persone».



ENZA TALIENTO

COSSATO (BI)

«Dal 20 dicembre scorso, l'ufficio postale di Cossato Centro ha riaperto in versione Polis. Desideriamo che i nuovi servizi vengano percepiti dai clienti come facilitatori dei processi di relazione con le PA senza tralasciare la parte relazionale che rimane sempre il nostro punto di forza, avendo come mission il supporto e l'accompagnamento dei cittadini in questa fase di cambiamento».



ANNA TIPALDO

SALTRIO (VA)

«L'ufficio postale di Saltrio è operativo in versione Polis dal 14 febbraio scorso. Il nuovo modello ha migliorato molti aspetti: apprezzatissimi sia dalla clientela che dai colleghi i nuovi spazi funzionali e attrezzati. È stata positivamente percepita l'attenzione al cittadino e i nuovi servizi offerti hanno richiamato maggiore clientela favorendo anche la crescita commerciale dell'ufficio».



PAMELA VENTURA

GARLASCO (PV)

«Con Polis, il nostro ufficio è diventato tecnologicamente avanzato e ha saputo risolvere uno dei grandi limiti che possono minare l'efficienza degli sportelli: le code. Grazie al consolidato lavoro di team e alle semplificazioni, rispondiamo in modo efficace alle esigenze del territorio con due sportelli per prodotti Poste Casa&Famiglia che assicurano anche le necessarie comodità e privacy».



MARIAPAOLA VIOLA

CARCARE (SV)

«I nostri clienti riescono ad avere maggiore riservatezza e privacy per poter svolgere le proprie operazioni e avere le informazioni sui nostri prodotti/servizi. I cittadini, accedendo ai servizi della PA, evitano di doversi spostare nel capoluogo risparmiando tempo e mezzi di trasporto. Tutto questo ha generato soddisfazione dimostrabile anche dall'aumento dei contratti Energia».



MACROAREA NORD EST

FRANCESCO BALDAN

CAVARZERE (VE)

«Abbiamo l'UP centrale più innovativo della provincia di Venezia: Polis ha creato relazione non solo a Cavarzere ma anche nei paesi confinanti. Le persone trovano un contesto innovativo e all'avanguardia dove poter fare i passaporti: questo servizio ha creato sinergia anche con la questura che ha potuto contare su Poste per snellire il proprio lavoro».



LAURA BORTOLOTTI

CASTELLO DI FIERME (TN)

«La trasformazione in ufficio Polis è avvenuta nella primavera dello scorso anno: i locali sono diventati più luminosi, il bancone è stato abbassato e i nuovi colori hanno reso tutto più accogliente. La maggior parte dei clienti apprezza la possibilità di sedersi per effettuare le operazioni e ciò crea una maggiore predisposizione all'ascolto da entrambe le parti».



CHIARA CAIA

CRESPANO DEL GRAPPA (TV)

«L'ufficio postale di Crespano del Grappa è stato riaperto in versione Polis alla fine dello scorso mese di gennaio. Abbiamo avuto da subito un riscontro positivo da parte della nostra clientela che si è mostrata entusiasta del rinnovamento degli spazi che ha dato all'ufficio una nuova estetica nell'ampiezza e nella luminosità».



CLAUDIA CALLEGARI

SACCOLONGO (PD)

«L'attivazione dei servizi del progetto Polis nell'ufficio postale di Saccolongo ha portato a migliorare le performance dell'ufficio postale in quanto l'ampia gamma dei servizi offerti alla cittadinanza, rafforzando il legame con il territorio, ha incrementato la pedonabilità con conseguente impatto positivo sui risultati commerciali».



MARIA ANGELA CARAZZAI

LAMON (BL)

«Il Comune di Lamon è stato uno dei primi del Veneto coinvolti nel progetto Polis. I cittadini hanno accolto con favore il sistema che ha semplificato e reso più facile la loro vita. Il servizio che sicuramente ha colto i maggiori apprezzamenti è la richiesta del passaporto, anche in considerazione della distanza dal capoluogo di provincia».



ELISA CAVALLINI

TAGLIO DI PO (RO)

«L'implementazione di Polis ha reso l'ufficio postale più moderno e orientato al cliente, migliorando l'accessibilità a servizi come certificati anagrafici e passaporti. Questo ha avuto un impatto positivo sulla comunità locale del Basso Polesine aumentando la fiducia dei cittadini e ampliando la nostra clientela. Ci sentiamo motivate e pronte ad affrontare le nuove sfide in un ambiente rinnovato e stimolante».



CLAUDIA DA FIES

CORTINA D'AMPEZZO (BL)

«Polis ha portato un significativo miglioramento all'ufficio postale, offrendo ai clienti uno sportello ribassato più confortevole, con la possibilità di sedersi per le operazioni più lunghe. Questo contribuisce a migliorare la relazione con il cliente, rendendolo più propenso alla conversazione. Il servizio passaporti è particolarmente apprezzato, soprattutto nel nostro territorio, dove la questura risulta spesso distante».



EVELYNE DALL'OLIO

CARRÈ (VI)

«Io e il mio staff al femminile siamo state scelte dal progetto Polis e ci siamo battezzate "Le Pioniere del Passaporto", orgogliose di questo progetto che ci ha dato la possibilità di far apprezzare ancora di più i servizi offerti da Poste Italiane e soprattutto di supportare i nostri clienti. Collaboriamo ogni giorno per sostenere il nostro territorio con tenacia e simpatia».



ROBERTA DONATI

TIONE DI TRENTO (TN)

«I lavori di Polis hanno interessato l'interno e in particolare la zona al pubblico rendendola più accogliente. I banconi ergonomici e la postazione ribassata hanno migliorato la performance relazionale con i clienti, così come i totem sono un input per aiutare il cliente nell'acquisire competenze digitali, come la prenotazione attraverso l'app, migliorando il servizio in termini di pedonabilità e tempi attesa».



ANDREA GAMBARONI

SAN MICHELE APPIANO (BZ)

«Sono direttore dell'Ufficio Postale di San Michele Appiano da gennaio del 2024. L'attivazione dei servizi del progetto Polis, oltre ad aver dato una spinta alle performance dell'ufficio postale, ha dato un'immagine innovativa di Poste Italiane. A tutti i servizi si aggiunge un layout moderno e accogliente che la clientela apprezza molto».



**Il regista Milani:
«Gli uffici postali nei borghi
che si spopolano sono
luoghi degli affetti»**



Un insegnante romano, stufo della vita di città, decide di cambiare vita e trasferirsi in un piccolo comune immerso nel Parco nazionale dell'Abruzzo: è la trama di "Un mondo a parte", film del regista e sceneggiatore Riccardo Milani ambientato a "Rupe", borgo fittizio segnato dallo spopolamento, al punto che l'unica scuola rimasta, la "Cesidio Gentile", rischia la chiusura. Il nome della cittadina è di fantasia, ma gran parte del film è girato a Opi, comune nel bacino dell'Alto Sangro con poco più di 300 abitanti. «Sono luoghi che frequento fin da quando ero bambino, quindi nella scelta di trattare certi temi ha sicuramente influito una forte componente affettiva: sono i luoghi dell'infanzia, mi hanno accompagnato per tutta la vita», afferma Milani, parlando anche di «senso di gratitudine» verso i borghi come Opi: «Qui, anche per via delle difficoltà da affrontare, si respira un forte senso di comunità e appartenenza, che invece non mi capita di assaporare e toccare con mano nei grandi centri». Appartenenza e comunità che si cementano anche attorno a quei luoghi che fanno sentire la presenza delle istituzioni: tra questi c'è l'ufficio postale, che proprio a Opi è stato rinnovato nell'ambito del progetto Polis. «Si tratta di servizi indispensabili, soprattutto per gli anziani - prosegue Milani - Ma i piccoli uffici postali non significano solo risparmio di tempo e comodità. Anche qui c'è una componente affettiva: le piccole Poste sono un elemento di riconoscibilità. In fondo il film racconta anche questo: quanto sia importante battersi affinché i servizi ci siano e rimangano».



Inquadra il QR Code per vedere il servizio del TG Poste su Opi

MARCO GOZZI**SAN GIORGIO DI NOGARO (UD)**

«In un mondo che cambia velocemente, la nostra comunità e il suo tessuto economico hanno deciso di correre, ma senza lasciare indietro nessuno. L'ufficio postale, con il progetto Polis, è stato il partner naturale: nuovi servizi, il rinnovato e ormai raro contatto umano, specifiche competenze, hanno siglato l'ennesima "promessa di matrimonio" che Poste ha fatto con i suoi cittadini».

**LUCA MANOSPERTA****ARZERGRANDE (PD)**

«Il mio ufficio è stato oggetto di una profonda ristrutturazione e ammodernamento, risultando molto apprezzato dall'utenza per il nuovo layout. Polis ha portato a un aumento della pedonabilità anche da parte della popolazione non fidelizzata. Dal punto di vista commerciale, il passaporto dà l'assist alla proposizione della carta ricaricabile, utile come alternativa al conto corrente in caso di viaggi all'estero».

**MICHELE NIGRIS****GRADISCA D'ISONZO (GO)**

«I nuovi servizi Polis rappresentano un ulteriore tassello nell'interazione tra il territorio e l'Azienda. Il cliente dimostra di apprezzare la possibilità di ridurre i tempi di attesa per determinati servizi quali certificati anagrafici e rilascio di passaporti. Servizi che, una volta completato il rollout, saranno il vero e proprio volano della nuova offerta».

**ELENA POSOCCO****AVIANO (PN)**

«I cittadini hanno apprezzato l'intento di Poste di essere ancora più vicina al territorio. L'interesse verso Poste è migliorato; si è rinnovata la fiducia verso di noi con conseguente incremento della pedonabilità. La clientela si sente accolta in un ambiente più confortevole e rilassante, il tutto favorito anche dalle postazioni ribassate che migliorano le opportunità di relazione».

**SABINA SIMIONI****CORNUDA (TV)**

«Il restyling dell'ufficio postale ha reso l'ambiente più luminoso e funzionale, agevolando e migliorando la relazione con il cliente. I nuovi servizi offerti hanno aumentato la pedonabilità, dandoci così l'opportunità di far conoscere, a chi non era avvezzo, la realtà di Poste all'avanguardia nei processi digitali, nonché le nostre offerte commerciali, che spesso i nuovi clienti hanno colto e apprezzato».

**LUDOVICO TABACCHI****LONGARONE (BL)**

«Le innovazioni legate a Polis hanno permesso alla clientela di avvicinarsi ai servizi di Poste. Molto apprezzato è il servizio passaporti che permette al cittadino di saltare le liste d'attesa delle questure che distano rispettivamente 19 e 50 km. Lo sportello relazionale, l'aumento della capienza della sala consulenza e le nuove dotazioni hanno dato una ventata di freschezza all'ufficio».

**MACROAREA CENTRO NORD****AGNESE ANDREOLI****CASTELNOVO NE' MONTI (RE)**

«La pedonabilità è aumentata e i cittadini hanno molto apprezzato il nuovo servizio di rilascio dei passaporti, che per una realtà come la nostra, a 40 km dal capoluogo di provincia, ha risolto non pochi problemi. Sono state più di 150 le domande di rilascio. Avendo più pedonabilità, sono aumentate anche le proposte commerciali. Polis si è rivelato un'iniziativa di vera aggregazione».

**ANTONELLA BARILARI****GRADARA (PU)**

«I rinnovati locali restituiscono un'immagine più fresca e un rapporto migliore con i clienti. L'ambiente è più confortevole e si può usufruire di nuovi servizi erogati a sportello. Da poco è disponibile anche il totem per un utilizzo in autonomia, particolarmente apprezzato dai giovani, mentre è atteso con impazienza l'ATM che sicuramente sarà molto apprezzato dai numerosi turisti».

**RACHELE BERNARDI****PALAGANO (MO)**

«Il nuovo UP è stato accolto favorevolmente sia da noi che dalla clientela: gli spazi sono stati ben divisi, le postazioni sono larghe e agevoli e il back office è sufficientemente grande da permettere l'organizzazione dell'archivio. Sono soddisfatta: dal punto di vista commerciale, siamo riusciti a ripartire dopo questa chiusura in maniera soddisfacente».

**MELANIA CANALI****PORTOFERRAIO (LI)**

«Il nuovo ufficio risponde alle esigenze dei clienti in continua evoluzione. L'obiettivo è rendere l'esperienza ancora più soddisfacente e vicina alle loro necessità. L'ufficio offre un nuovo ambiente che stimola l'interazione e il dialogo, mentre ogni angolo è stato pensato per facilitare l'accesso e l'orientamento. Il nuovo layout ha già portato a un aumento del flusso di clienti».

**ANNA ANTONIA CAPUTI****BRESCELLO (RE)**

«Dall'attivazione del servizio Polis a fine ottobre 2023, abbiamo riscontrato miglioramenti significativi nelle performance, soprattutto nella richiesta quotidiana del servizio passaporti, dei certificati INPS e sulla pedonabilità con l'aiuto del percorso tattile. Il progetto ha portato un'attenzione maggiore al territorio, rendendo i nostri servizi più vicini e accessibili».

**VALENTINA DICATALDO****SAN PIETRO IN CASALE (BO)**

«Ci siamo resi protagonisti dell'evoluzione programmata per i cittadini: è aumentata la pedonabilità di quegli utenti che, prima, non usufruivano a pieno dei servizi legati al mondo Poste. C'è stato, infatti, un elevato gradimento anche da parte dei nuovi clienti. Inoltre, siamo orgogliosi e soddisfatti di essere stati Ufficio pilota per il servizio di richiesta dei passaporti».

**ERNESTO FONTANA****MONTELABBATE (PU)**

«C'è stato un leggero incremento della pedonabilità, ma le performance sono migliorate molto grazie al nuovo ambiente, più luminoso, al miglior sistema di condizionamento e al rinnovato layout dell'arredamento. Il risultato è un maggior comfort per clientela e operatori. Ci sarà nuovo impulso con l'attivazione del servizio passaporti di prossima implementazione».

**FRANCA FUNAI****RIO MARINA (LI)**

«Il rinnovo dell'ufficio ha ottenuto un riscontro estremamente positivo. L'ambiente è più moderno, accogliente e funzionale, rendendo l'ufficio un punto di riferimento sempre più apprezzato dalla comunità locale. A questo si aggiunge un equilibrato aumento della pedonabilità. Siamo molto soddisfatti dei risultati finora ottenuti e continueremo a impegnarci».

**PETER GRAZIUTTI****VIGARANO MAINARDA (FE)**

«Abbiamo ricevuto molti complimenti dai clienti sull'ammodernamento del layout e sulle comunicazioni a sportello. La sala aperta e i toni degli arredi più chiari offrono un'attesa più "rilassata". La nuova sala consulenza, unita alla stanza del direttore, garantisce privacy e comfort durante l'attesa. Infine, il nuovo e moderno ATM ha attirato molti clienti del circondario».

**LUCIANO MACERA****CAPOLONA (AR)**

«Polis ha acceso la curiosità dei cittadini aumentando la qualità della pedonabilità. La nostra squadra ha instaurato un ottimo rapporto di fiducia con i clienti, diventando un punto di riferimento per la comunità. I cittadini ci vedono come una guida nella gestione del patrimonio e della vita quotidiana. Tutto questo ci dà una spinta per offrire il miglior servizio possibile».

**ANTONELLA MALTONI****FORLIMPOPOLI (FC)**

«Siamo partiti col servizio passaporti nel giugno 2024 e, grazie al buon supporto del materiale fornito, abbiamo riscontrato una velocità ed efficienza che la nostra clientela ha apprezzato, sviluppando così il passaparola. Ottima la collaborazione con la Questura, sempre presente nelle casistiche che si rivelano più complicate da gestire».

**JESSICA MARUCCIA****BORGO TOSSIGNANO (BO)**

«Il mio ufficio di Borgo Tossignano, parte della città metropolitana di Bologna, è diventato Polis nell'aprile del 2024. Da allora, ho notato un crescente interesse e un incremento della soddisfazione da parte della clientela che quotidianamente usufruisce dei servizi offerti, in particolare per quanto riguarda l'utile servizio di richiesta dei passaporti».



DAVIDE SABATELLI

FIorenzuola D'ARDA (PC)

«Polis è stato un momento di svolta, insieme alla ristrutturazione completa degli spazi. La gestione efficace, con la continuità operativa garantita dal container provvisorio, ci ha permesso di rafforzare la fiducia della clientela. L'incremento della pedonabilità, favorito anche dall'introduzione dei nuovi servizi, ha generato un impatto positivo sulle performance commerciali».



SIMONETTA SIMONE

CAMPAGNOLA EMILIA (RE)

«Il nostro è stato il primo ufficio postale della provincia di Reggio Emilia a partire con i passaporti e da luglio 2024 è stato piacevolmente "preso d'assalto". La richiesta è stata ed è ancora oggi tanta, perché i clienti sono decisamente soddisfatti del servizio. Grazie a questi risultati ottenuti, inoltre, anche il commerciale ha avuto delle migliorie».



PATRIZIA SPINELLI

MORDANO (BO)

«Nel mio ufficio l'attivazione dei nuovi servizi Polis è stata molto apprezzata dalla comunità. Dopo la richiesta dei numerosi passaporti, ora è stato accolto con piacere il servizio di stampa del cedolino della pensione. I clienti più anziani e poco pratici con la tecnologia, infatti, hanno potuto velocemente trovare una soluzione alle loro esigenze».



LUIGINA TALLARICO

MONTELUPO FIORENTINO (FI)

«I lavori del progetto Polis hanno soddisfatto completamente le aspettative. Dalla riapertura al pubblico si è riscontrato un buon incremento della pedonabilità e lo spazio interessato dall'intervento risulta più accogliente e invitante. Aspettiamo con interesse la partenza di tutti i servizi connessi al progetto per poter soddisfare pienamente le esigenze dei nostri clienti».



KATIA VILLANI

PONTE BUGGIANESE (PT)

«Grazie alle novità del progetto Polis abbiamo riscontrato un forte miglioramento per quanto riguarda le tempistiche di attesa. Le postazioni di front office sono più moderne e accoglienti, oltre a consentire di avere un'interazione tra cittadino e impiegato più efficace. Con gli uffici Polis di Poste Italiane l'evoluzione è ogni giorno alla portata di tutti».



FRANCESCO ZANNICOLÒ

PORTOMAGGIORE (FE)

«L'emissione dei passaporti ha incrementato la pedonabilità, perché i cittadini sin da subito lo hanno accolto con positività, fissando l'appuntamento digitalmente o recandosi in ufficio. Positivo il fatto di non doversi più recare presso la questura a Ferrara, a circa 27 km da Portomaggiore, facendosi recapitare il passaporto presso la propria abitazione».



MACROAREA CENTRO

ALESSIA BOMBACE

ORTE STAZIONE (VT)

«I nuovi servizi Polis hanno portato una ventata di novità, sia per noi che li forniamo sia per la clientela che ha a disposizione nel nostro ufficio postale tanti nuovi servizi senza doversi necessariamente spostare sul territorio per averli. Poste Italiane conferma il suo impegno sempre più vicino alla popolazione, svolgendo un ruolo fondamentale per le comunità locali».



SARA CADAU

GONNOSFANADIGA (SU)

«Abbiamo accolto con entusiasmo le novità introdotte, impegnandoci per garantire un servizio moderno e vicino ai cittadini. La collaborazione tra colleghi si è rafforzata e ci sentiamo parte attiva di un cambiamento positivo. Siamo orgogliosi di contribuire a un'iniziativa che valorizza il nostro ruolo e migliora concretamente la vita delle persone sul territorio».



SOFIA CERZINO

RIANO (RM)

«Grazie a Polis sono incrementate le performance dei servizi, migliorandone l'efficienza. La pedonabilità è aumentata notevolmente, rafforzando la fidelizzazione dei clienti e aumentando la dinamicità del lavoro e del servizio reso. Siamo contenti di soddisfare il cliente e creare un punto di riferimento per ogni loro esigenza. Per questo siamo onorati di lavorare per Poste Italiane».



DANIELA CAPOGROSSO

CASTELFORTE (LT)

«Siamo momentaneamente affiancati all'ufficio postale di Grunovo per la ristrutturazione del nostro UP, inserito nel progetto Polis. La possibilità di poter offrire ai cittadini i servizi INPS ha riscontrato la loro approvazione e soddisfazione, che sicuramente aumenteranno ancora prossimamente con gli altri servizi Polis che offriremo».



ILARIA DI FAZIO

CASTROCELO (FR)

«Poste si conferma, ancora una volta, un importante punto di riferimento territoriale, diventando parte integrante del processo di evoluzione digitale in atto. L'attivazione dei servizi Polis ha impattato favorevolmente sulla pedonabilità, sui risultati commerciali ottenuti e sul rafforzamento della fiducia. Sono sempre più orgogliosa di rappresentare Poste Italiane».



ORESTE FONZI

CEPAGATTI (PE)

«L'attivazione dei servizi Polis ha confermato il ruolo preminente che l'ufficio postale ricopre nei piccoli comuni. In particolare, il servizio di prenotazione dei passaporti ha determinato un incremento significativo della pedonabilità, impattando positivamente anche sui risultati commerciali. Il successo, tuttavia, è stato decretato da professionalità e dedizione del personale».



FEDERICO FURCAS

SARDARA (SU)

«I lavori hanno restituito alla comunità e al territorio un nuovo ufficio postale, mentre i nuovi servizi, apprezzati anche dalla clientela esterna a Poste, permettono una maggior pedonabilità e, di riflesso, delle performance migliori dell'ufficio. Il mio obiettivo è essere un punto di riferimento per i dipendenti e per tutti i clienti che avrò il piacere di accogliere».



GABRIELE GOFFREDI

CAVE (RM)

«Grazie a questi servizi aggiuntivi la pedonabilità è aumentata e stiamo sfruttando questo aumento per migliorare le performance commerciali, lavorando in sinergia tra sportelleria e sala consulenza. Ritengo che il progetto Polis sia riuscito a impattare positivamente su Cave, aumentando la presenza dei clienti e fidelizzandoli ancora di più».



LUANA FILIPPETTI

MORLUPO (RM)

«Nel nostro ufficio postale sono attualmente in corso i lavori di ristrutturazione Polis. Viste le continue richieste dei clienti e la realtà dei piccoli comuni, in cui i servizi di anagrafe e stato civile sono disponibili solo in alcuni giorni e in alcuni orari, è una grande opportunità avere la possibilità di aiutare i cittadini nelle loro richieste. Per noi, quindi, Polis è una sfida importante».



PAOLO NUCCETELLI

PALOMBARA SABINA (RM)

«Grazie al progetto Polis contiamo di migliorare la relazione con i clienti e di dare un ulteriore supporto alla cittadinanza. Al momento nel nostro UP sono in corso i lavori di ammodernamento previsti e siamo su UP-mobile. La maggior parte dei colleghi è distaccata sul territorio ma siamo consapevoli che a breve avremo un ufficio postale tutto nuovo da mettere al servizio delle persone».



REMO SANETTI

TUSCANIA (VT)

«Crediamo molto in Polis, sia perché porta con sé un incremento della pedonabilità negli uffici sia per i maggiori ricavi. La possibilità di pubblicizzare con una corsia preferenziale servizi come energia, fibra, Poste Mobile Casa e Sim aiuta a fidelizzare sempre di più, rafforzando l'immagine dell'operatore come persona di fiducia che sa consigliare e risolvere i problemi».



LORENZO SARDELLITTI

COLONNA (RM)

«L'ambiente ristrutturato è stato apprezzato dagli utenti, mentre i servizi della PA hanno permesso il consolidarsi del rapporto con la clientela più anziana e il totem digitale con i più giovani. La maggiore affluenza ha inciso sul lato commerciale, che ne ha tratto giovamento. Infine, ha consentito di promuovere sinergia tra le varie amministrazioni sul territorio».



MACROAREA SUD

GREGORIO AIELLO**TIRIOLO (CZ)**

«L'ufficio postale è oggi un moderno e funzionale punto di riferimento sicuro, vicino e attento alle esigenze della comunità. La popolazione è soddisfatta della possibilità di accedere facilmente ai servizi pubblici senza doversi spostare nei grandi centri. L'UP ha potuto migliorare la propria pedonabilità, consentendo al personale di esprimere capacità e ambizioni al meglio».

**CHIARA D'AMICO****TAVIANO (LE)**

«L'ufficio postale ha fatto sicuramente un passo in avanti nella relazione con la clientela, offrendo servizi aggiuntivi che completano e semplificano la vita del cittadino. Oltre a due postazioni ribassate, è possibile accedere ai servizi della PA sia mediante richiesta a sportello sia in modalità self. L'UP si dimostra al passo coi tempi e in grado di attrarre nuova clientela».

**LUCIA DI FUSCO****CARINOLA (CE)**

«Offrire più servizi ha aumentato il senso di familiarità e appartenenza dei nostri clienti, che ritornano più spesso e sempre più volentieri. In un contesto dove la digitalizzazione la fa da padrone, si inserisce l'ecosistema Polis, che crea un punto di collegamento tra i cittadini e l'universo digitale, semplificando l'accesso ai servizi della PA e fidelizzando la clientela».

**DANIELE DI MARINO****OLEVANO SUL TUSCIANO (SA)**

«Dopo i lavori di ristrutturazione la sala è più accogliente e ordinata. Massima cura e importanza è stata data all'abbattimento delle barriere architettoniche, mentre con il Totem ANPR i cittadini hanno uno strumento facile e intuitivo da usare. Il riscontro è stato ottimo, vista anche l'installazione dell'ATM che rende le operazioni di prelievo molto più veloci e sicure».

**ADRIANA FALSETTA****SPEZZANO DELLA SILA (CS)**

«Polis ha rafforzato a livello territoriale la mission di coesione con il resto del sistema Paese. Nelle nostre piccole realtà l'ufficio postale riesce ad avvicinare i servizi di amministrazione pubblica, incentivando lo sviluppo locale. La popolazione ha apprezzato la ristrutturazione dei locali, mentre i servizi innovativi hanno portato in ufficio un pubblico nuovo».

**TANIA FUSCHETTO****CALABRITTO (AV)**

«L'ufficio postale da noi è un luogo di incontro e di confronto e i lavori Polis sono stati vissuti con entusiasmo e tanta attesa. Sentendo le novità, gli occhi dei nostri clienti, soprattutto quelli più anziani, hanno cominciato a brillare: niente più spostamenti, niente più ansia e preoccupazioni. Abbiamo avuto la conferma di quanto è importante l'ufficio postale per i nostri clienti».

**GIULIANO LATRONICO****BERNALDA (MT)**

«A inizio 2023 è stato inaugurato l'ufficio Polis, in ottica green, rendendo Poste più vicina ai cittadini. Nella stessa giornata, ad esempio, sono stati emessi quattro passaporti a due genitori e due figli per raggiungere i nonni residenti all'estero. A Bernalda, infatti, si vive delle relazioni personali e con i cittadini. Non a caso, molti anziani vengono nell'UP per ritrovare l'amico».

**CONCETTA MANDALARI****CETRARO (CS)**

«Con la ristrutturazione e l'ampliamento dei servizi, l'ufficio postale è diventato un vero e proprio sportello unico per numerosi servizi digitali, eliminando lunghe attese e viaggi verso altre città. Innovativa è l'implementazione di soluzioni sostenibili, grazie a impianti fotovoltaici. Cetraro ora è diventata un esempio di innovazione al servizio della comunità».

**JOSEPH MANZO****SILLA (SA)**

«Il progetto Polis, in un contesto in cui molte piccole realtà locali rischiano di restare escluse dai benefici dell'innovazione tecnologica, è un vantaggio in termini di comodità e accessibilità. Tutti i cittadini possono usufruire dei servizi evitando lunghe attese o spostamenti verso uffici pubblici. Polis semplifica il nostro lavoro contribuendo a creare un ambiente più moderno».

**FRANCESCA MARCELLO****PIEDIMONTE MATESE (CE)**

«Le modifiche strutturali hanno concretizzato il concetto di trasformazione e innovazione, promuovendo la coesione economica, sociale e territoriale nel comune. Accompagniamo la popolazione verso la fruizione dei servizi digitali, con punti di accesso vicini ai cittadini dove si riscontrano maggiori difficoltà, supportandone l'erogazione in maniera semplice e veloce».

**SERENA MIGLIARDI****ROSARNO (RC)**

«Polis favorisce il contatto con i servizi della PA, soprattutto in una realtà territorialmente complessa e con un maggiore divario digitale. Nel nostro UP, ad esempio, da luglio 2024 sono stati richiesti 38 passaporti. Siamo entrati in contatto anche con una parte di popolazione che non era solita fruire dei nostri servizi. Il personale, inoltre, è stato formato».

**LUISA PARISI****CASAMARCIANO (NA)**

«Nell'autunno del 2023 l'UP di Casamarciano è stato interessato dai lavori in ambito Polis. L'effettuazione dei lavori è stata salutata con successo sia dal personale dipendente che dai clienti. Il riscontro positivo induce a pensare quanto sia importante l'impegno sempre più sentito di Poste Italiane a rinsaldare la sua presenza e il suo legame in realtà più piccole».

**GAETANO PERROTTA****CASABONA (KR)**

«Abbiamo constatato nella clientela entusiasmo per il rinnovo locali dell'ufficio. Il progetto Polis, infatti, ha delineato un punto di partenza fondamentale nel percorso dell'evoluzione tecnologica per l'intera comunità. Molti clienti hanno scelto di intraprendere più velocemente la strada verso la digitalizzazione, rendendosi più autonomi nell'uso dei dispositivi elettronici».

**MARIA TATIANA PONTRELLI****ALBEROBELLO (BA)**

«L'obiettivo del progetto Polis di avvicinare le periferie al centro per noi resta determinante. Ci abbiamo creduto fermamente quando abbiamo inaugurato il nuovo ufficio il 6 aprile 2023, tra i primi cinque del progetto in Italia. Ci crediamo fermamente oggi, che il progetto aiuta a superare il digital divide e rappresenta un'opportunità di crescita per l'ufficio e per la comunità».

**MARIO PRIMERANO****SERRA SAN BRUNO (VV)**

«L'UP è entusiasta dei riscontri positivi avuti in seguito ai recenti lavori di ristrutturazione e miglioramento, che hanno reso i locali più accoglienti e funzionali. Molti hanno notato che la nuova disposizione favorisce un flusso più agevole e una maggiore comodità durante l'attesa. Ora i tempi di attesa si sono ridotti e le operazioni sono diventate più rapide e precise».

**NICOLINO ROMANO****DURAZZANO (BN)**

«Grazie alle opportunità rese disponibili da Poste Italiane, ho notato insieme al mio staff un incremento di clienti non solo del nostro territorio, ma anche da comuni limitrofi dove ancora non sono presenti tali servizi. La nostra mission, ogni giorno, è sempre quella di "coccolare" e attenzionare il cliente in ogni suo bisogno per una veloce ed efficace erogazione dei servizi».

**GIOVANNA SALA****CARAPELLE (FG)**

«Polis ha rappresentato un'occasione di crescita ed evoluzione del nostro ruolo all'interno della comunità permettendoci di intercettare nuovi bisogni e di offrire un servizio più completo, evitando spostamenti verso altri comuni o lunghe attese. Il progetto ci ha consolidato come presidio di prossimità, capace di offrire un servizio sempre più efficiente e vicino ai cittadini».

**PASQUALE VIGGIANO****RUOTI (PZ)**

«Poste rafforza il concetto di vicinanza al territorio, riaffermando il suo ruolo sociale. Si tratta di una scelta strategica che si traduce in azioni concrete che noi direttori, ogni giorno, mettiamo in campo all'interno degli uffici postali. Questo ha portato a migliori performance, superamento del digital divide, fidelizzazione e trasformazione degli UP in luoghi relazionali».



MACROAREA SICILIA

DANILO ARANCIO

BUTERA (CL)

«Il progetto Polis vede Poste sempre più proiettata e vicina ai bisogni del cittadino e ha fatto sì – con grande soddisfazione – che un numero sempre crescente di clienti/utenti di questo comune inizino a considerare l'ufficio postale di Butera come unico interlocutore a cui rivolgersi e affidarsi per la soddisfazione dei propri bisogni e necessità».



FRANCESCO CANNONITO

BOLOGNETTA (PA)

«Con il progetto Polis c'è stato un importante passo avanti verso il percorso di transizione ecologica e digitale che l'azienda sta portando avanti. I nuovi servizi e la nuova immagine degli uffici postali mettono ancora di più al centro dell'attenzione il benessere del cliente e in questo ci sentiamo un perno fondamentale verso l'erogazione di servizi al cittadino».



FABRIZIO CATALANO

TERRASINI (PA)

«La nostra sede è un punto di riferimento per tutti. Sempre di più lo è diventata dall'attivazione dei nuovi servizi Polis che hanno avvicinato i cittadini alla pubblica amministrazione. Siamo diventati ancor più cruciali per i diversi target di clienti e, grazie alla sede di co-working che ospitiamo, riusciamo a essere di supporto anche al mondo dell'imprenditoria e dei professionisti».



ANNALISA D'ANGELO

PRIOLO (SR)

«Sono molteplici gli aspetti positivi del progetto Polis. L'attenzione verso il territorio e la nuova immagine dell'ufficio hanno creato un forte legame con i clienti che oggi si sentono parte di un progetto più ampio. Polis non solo ha migliorato l'impatto visivo dell'ufficio, ma ha soprattutto valorizzato le relazioni con il pubblico e con il territorio».



ALESSIO DENTICI

ALIMENA (PA)

«In molte aree rurali o poco servite, gli uffici comunali potrebbero essere lontani e le persone potrebbero incontrare ostacoli pratici o economici nel raggiungerli. Polis riduce queste barriere. Poste Italiane contribuisce a una maggiore inclusività ed equità, garantendo che i diritti dei cittadini siano tutelati indipendentemente dalla loro situazione geografica o fisica».



AMBRA DI BENNARDO

CASTELTERMINI (AG)

«Il progetto Polis, in una piccola comunità come la nostra, si è rivelato un considerevole valore aggiunto che ci ha consentito di rafforzare e radicare la fiducia dei nostri clienti. Io e il mio team viviamo questo nuovo modello di servizio con crescente entusiasmo, garantendo giorno dopo giorno il nostro supporto e rendendo maggiormente agevole il rilascio dei certificati».



STEFANIA FARO

LINGUAGLOSSA (CT)

«L'attivazione di Polis ha segnato un punto di svolta, migliorando significativamente l'efficienza e il nostro ruolo. Da un lato i risultati commerciali hanno beneficiato di una maggiore digitalizzazione e semplificazione dei servizi. Dall'altro l'ufficio è diventato un punto di riferimento per la comunità, offrendo servizi pubblici essenziali e contribuendo a colmare il divario digitale».



GIUSEPPE FERRO

TORREGROTTA (ME)

«L'ufficio postale che dirigo è diventato Polis dallo scorso novembre e da allora la pedonabilità è progressivamente aumentata sia per l'introduzione dei nuovi servizi sia per la nuova veste che ne ha accresciuto il decoro e l'ordine. I servizi Polis sono stati accolti con entusiasmo dalla clientela non solo come una novità utile ma anche per l'attenzione nei loro confronti».



GIANLUCA LA FACE

TAORMINA (ME)

«L'attivazione di Polis ha migliorato il layout dell'ufficio, rendendolo più accogliente e spazioso. Sono state predisposte due postazioni con sedute dove i clienti possono effettuare le loro operazioni in tranquillità. La possibilità di accedere ai Servizi della PA, anche tramite il totem all'ingresso, ha aumentato la pedonabilità: moltissimi, infatti, sono i clienti che richiedono le certificazioni Inps».



ANTONIO LO GIUDICE

NARO (AG)

«Posso testimoniare il mio totale apprezzamento per i lavori di ristrutturazione che hanno dato una nuova veste all'ufficio, rendendolo un luogo di lavoro accogliente, confortevole e luminoso per i colleghi e per la clientela che ha apprezzato il nuovo restyling e la possibilità di erogazione dei certificati dal totem in tempo reale, servizio attivo fino alle 19.05».



FRANCESCO LOMONACO

VIZZINI (CT)

«Avere avuto la possibilità di rinnovare l'ufficio è sicuramente una condizione che pone oggi la visibilità e l'impatto estetico in una posizione ottimale. Essere stati inseriti all'interno del progetto Polis per questo ufficio e per questa comunità rappresenta di certo un volano di sviluppo che permetterà una maggiore coesione sociale, territoriale e anche economica».



MARCO MARMINO

ROCCAVALDINA (ME)

«L'introduzione di Polis ha rappresentato un fondamentale passo in avanti nella qualità dei servizi che offriamo alla nostra comunità. Un aspetto particolarmente importante riguarda i nostri clienti più anziani, che ora possono usufruire di una vasta gamma di servizi direttamente nel nostro ufficio postale, senza dover percorrere distanze considerevoli per raggiungere altre sedi».



DOMENICO PULEO

OLIVERI (ME)

«La testimonianza più bella è quella di un cliente che ci conosceva poco: ci è venuto a trovare per un pagamento alla PA e un reso e nel mentre ha sottoscritto un buono a sportello, prima di procedere alla stampa da totem del certificato anagrafico di cui aveva bisogno. È uscito soddisfatto ed entusiasta poiché ha eseguito tutte le operazioni in un solo ufficio».



SORAJA ROGAZIONE

GRAMMICHELE (CT)

«La vicinanza di Poste alla città esagonale di Grammichele, dimostrata dal progetto Polis, è stata fortemente sentita dalla collettività. I clienti hanno apprezzato la nuova veste dell'ufficio, riscontrando una sensazione di accoglienza, comfort e prossimità attraverso le postazioni relazionali. L'ambiente trasferisce un senso di proiezione verso un futuro sempre più digitale».



ENZA TERRANO

CIMINNA (PA)

«Il nostro ufficio ha cambiato il suo tradizionale aspetto divenendo molto più accogliente. L'attivazione dei nuovi servizi, prima fra tutte la richiesta di certificati anagrafici, certificati Inps, richiesta carte di identità e passaporti fa sì che il cliente che si reca da noi possa svolgere molteplici servizi senza doversi spostare nei paesi limitrofi».



BENITO TIROLO

AGIRA (EN)

«L'attivazione di Polis ha segnato un cambio di passo significativo, consentendoci di offrire servizi più accessibili, moderni e rispondenti alle esigenze della comunità. Il Progetto Polis ha contribuito a un incremento dell'offerta di servizi finanziari e digitali, ampliando le opportunità di business dell'ufficio postale, attraendo un maggior numero di clienti e consolidando il nostro ruolo come punto di riferimento».



ENRICO GIUSEPPE TOSCANO

MILO (CT)

«Ho potuto constatare in prima persona i benefici della trasformazione Polis dell'ufficio: ambienti più moderni e accoglienti, strumenti tecnologici avanzati e la prospettiva di ampliare ulteriormente i servizi offerti. Il riscontro positivo è ancora più evidente fra i clienti, che dimostrano apprezzamento per la cura e l'attenzione che Poste Italiane ha riservato alla piccola comunità».



ANTONINO ZINGALE

CESARÒ (ME)

«I piccoli centri come Cesarò, se lasciati privi di interventi mirati, sono destinati a un ulteriore impoverimento e deterioramento del tessuto sociale. L'azienda ha saputo fondare tradizione e innovazione, offrendo soluzioni moderne in un contesto familiare, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dei cittadini e colmare il gap infrastrutturale con le città».



I numeri degli interventi del Progetto: sono già oltre 3.000 gli uffici postali rinnovati

Con Polis 1.400 cantieri all'anno «Venti volte più della media»

Il Responsabile della funzione Immobiliare di Poste Italiane Paolo Gencarelli: «Prima di Polis gli interventi erano 70 l'anno»

La trasformazione degli spazi e l'implementazione dell'infrastruttura tecnologica hanno permesso di creare lo Sportello Unico

C'è un numero che più di altri rende l'idea dell'impegno di Poste Italiane sul progetto Polis: 1.400. È il totale dei cantieri che, mediamente, sono stati aperti ogni anno dall'inizio del piano e fino al suo compimento. «Pre-Polis venivano ristrutturati circa 70 uffici postali l'anno, con Polis dobbiamo ristrutturarne venti volte tanti ogni anno per tutta la durata del Progetto», conferma il Responsabile della funzione Immobiliare di Poste Italiane Paolo Gencarelli. Un aggravio non indifferente anche in termini di investimenti da realizzare: circa il 50% in più rispetto all'ordinario. Al 28 febbraio 2025 sono stati ultimati i lavori di Polis in 3.158 uffici postali, 281 dei quali hanno previsto interventi ad alta complessità con la rimozione della parete blindata interposta tra operatore e cliente e la ristrutturazione profonda di tutto il front office. Il progetto Polis rientra nell'obiettivo generale di digitalizzare la PA e offrire, di conseguenza, servizi efficienti e universalmente accessibili ai cittadini. Si tratta di una linea di intervento aggiuntiva finanziata con il Piano Complementare al PNRR. La misura mira a promuovere la coesione economica, sociale e territoriale in relazione ai piccoli centri urbani e nelle aree interne del Paese, contribuendo al loro rilancio attraverso, anzitutto, la realizzazione di uno «sportello unico» di prossimità che assicuri ai cittadini residenti in tutti i comuni con meno di 15.000 abitanti (per un totale di quasi 7.000 comuni) la possibilità di fruire di tutti i servizi pubblici, in modalità digitale, per il tramite di un unico punto di accesso alla piattaforma di servizio multicanale di Poste Italiane. Al di là della modalità digitale, va rimarcato anche il beneficio di poter fruire, nei piccoli centri abitati, di attività di «sportello» direttamente presso l'ufficio postale di riferimento anziché presso quelli dell'amministrazione



Tre esempi di Ufficio Postale Polis prima e dopo i lavori di Immobiliare

interessata: si pensi, ad esempio, alla possibilità di poter ottenere il passaporto senza recarsi fisicamente a un Commissariato.

Le due linee di intervento

L'intervento è suddiviso nelle due linee denominate «Sportello Unico» e «Spazi per l'Italia». La prima linea di intervento «Sportello Unico» ha l'obiettivo di dotare ciascun comune con popolazione inferiore ai 15.000 abitanti, nel 100% delle aree interne del Paese, di un punto di accesso fisico/digitale per la fornitura di tutti i servizi della PA in modalità digitale/multicanale. In quest'ottica, si intende realizzare: l'automazione dei servizi e la rapida diffusione dei nuovi spazi digitali della PA attraverso la trasfor-

mazione degli uffici postali interessati, grazie all'implementazione di un'infrastruttura tecnologica e digitale all'avanguardia; la formazione dei cittadini-utenti verso l'utilizzo delle nuove tecnologie per l'erogazione dei servizi della PA, promuovendo la partecipazione a nuove forme di cittadinanza digitale e il ridimensionamento del digital divide; l'ampliamento dell'offerta dei servizi accessibili autonomamente, sulla base delle esigenze specifiche dei territori e degli spazi disponibili, attraverso nuove postazioni con operatore o in modalità self-service, attraverso ATM, Totem, locker per la consegna di pacchi e altri beni h24, nonché vetrine informative interattive; il progetto prevede inoltre la realizzazione

di interventi improntati alla sostenibilità ambientale e alla crescita sociale delle comunità, prevedendo l'installazione di impianti fotovoltaici, sistemi di smart building e sensori di monitoraggio ambientale, oltre che di 5.000 colonnine di ricarica per veicoli elettrici. Gli uffici postali saranno dotati a tal fine di una infrastruttura di Rete TLC adeguata all'erogazione dei servizi. La seconda linea di intervento «Spazi per l'Italia» prevede la realizzazione di una rete nazionale di 250 spazi per il co-working, con l'erogazione di servizi avanzati per professionisti, imprese, associazioni e singoli cittadini, realizzata attraverso la trasformazione di spazi in edifici direzionali e uffici postali distribuiti in tutte le province.

Il nuovo UP Mobile



Durante gli interventi di ristrutturazione degli uffici postali coinvolti dal progetto Polis la continuità del servizio è assicurata in alcuni casi – quando si tratta di sedi di piccole dimensioni – dagli uffici postali mobili, dotati di tutte le funzionalità operative necessarie e attrezzati per ospitare fino a due operatori a bordo.

Gli edifici storici che ospitano il Progetto Polis



Il racconto del “viaggio” di Polis lungo le sei macro aree di Poste Italiane

L'impegno dei team di Immobiliare: «La nostra corsa contro il tempo»

Parlano i Responsabili della funzione in prima linea nel completamento del piano di rinnovo degli uffici postali entro il 2026: la presenza capillare sul territorio di ingegneri, tecnici e architetti ha consentito di bruciare le tappe e superare ogni ostacolo

Chiara Bonfiglio

NORD OVEST

Progettisti e project manager in campo per dare risposte al nostro territorio

«Già ristrutturati nel Nord Ovest più di 1.300 uffici postali, pari al 50% dell'intero progetto. Più famoso per il triangolo industriale con Milano, Torino e Genova, è anche il territorio che polarizza ben il 40% dei piccoli Comuni d'Italia, situati spesso in zone montane con problemi di spopolamento e difficoltà di accesso ai servizi della pubblica amministrazione. Grazie all'impegno e alla passione dei nostri progettisti e project manager, il Progetto Polis sta già offrendo, alle esigenze economiche e sociali di questi piccoli Comuni del Nord Ovest, una risposta concreta, evoluta e capillare».



Silvia Carraro

NORD EST

«Abbiamo integrato la gestione di Polis con gli interventi sulle altre infrastrutture»

«Nel Nord Est, il progetto Polis si traduce in 939 interventi, dal confine con l'Austria, dove riqualifichiamo piccoli uffici dotandoli di ATM e dei servizi digitali minimi, fino agli uffici strategici del Vicentino che diventano poli di consulenza avanzata. La nostra forza? Un modello di lavoro dinamico: pur senza una squadra dedicata esclusivamente a Polis, ogni tecnico segue una parte del progetto, garantendo così una presenza capillare sul territorio».



Giuseppina Mensitiere

CENTRO NORD

«Conosciamo bene l'importanza dei piccoli centri Polis ci ha regalato un modo diverso di lavorare»

«Molti della squadra Polis dell'Immobiliare del Centro Nord hanno vissuto infanzia e adolescenza in un paese e, ben consci dell'importanza che già di per sé ha l'ufficio postale come punto di riferimento per il territorio, hanno preso quale missione la realizzazione di questo progetto di grande valenza sociale che rappresenta - unitamente al coworking - un importante strumento per impedire lo spopolamento dei piccoli centri e la vicinanza ai territori anche logisticamente più disagiati. Il progetto ci ha regalato un diverso modo di lavorare, fatto di passione ma soprattutto di rispetto di pianificazione, processi e sinergie. Tutto questo ha promosso crescita e inclusione».



Maurizio Betrò

CENTRO

Dialogo e conoscenza del territorio: le chiavi per realizzare il progetto nei tempi previsti



«Il progetto Polis nelle nostre regioni Lazio, Abruzzo, Molise e Sardegna procede a ritmo sostenuto grazie all'impegno congiunto della squadra immobiliare e di quelle di Tutela aziendale, Mercato Privati, DTO e Relazioni Istituzionali. L'iniziativa costituisce un'occasione unica di socializzazione tra tutti i colleghi, contribuendo allo sviluppo di una sensibilità per il lavoro altrui e a rafforzare relazioni di collaborazione tra le diverse strutture interne all'Azienda. La trasversalità e la capillarità dell'iniziativa, infatti, rappresentano il punto di avvio per interessare relazioni territoriali tra tutti i membri coinvolti».

Antonio Napolitano

SUD

«Un progetto che vola anche grazie alle tante nuove assunzioni Ad ogni riapertura clienti e colleghi ci mostrano riconoscenza»

«Sono 500 su 1.168 i cantieri Polis ultimati dalla Macro Area Immobiliare Sud. Forte e tangibile è il contributo dei giovani neoassunti presenti in squadra che si sono velocemente integrati e resi autonomi nel loro fare quotidiano. È un bellissimo viaggio che racconta il cuore pulsante dei tantissimi borghi presenti nelle quattro regioni della nostra area e azzerata la distanza fisica con i grandi centri abitati. Tangibile è il segno di riconoscimento e di soddisfazione che i nostri colleghi e i nostri clienti ci stanno dando a ogni riapertura. Tutto ciò per noi è lo stimolo a continuare a migliorarci e a completare le tappe che ci separano dalla conclusione di questo esaltante viaggio».



Pierluigi Perretta

SICILIA

«Ce la stiamo mettendo tutta per trasformare gli uffici postali in ritrovi per le comunità locali»

«Sembra trascorsa un'era da quel 30 gennaio 2023, quando Poste Italiane invitò 7.000 sindaci dei comuni sotto i 15.000 abitanti, provenienti da tutta Italia, presso la Nuvola dell'Eur a Roma, per presentare il progetto Polis. In pochi mesi centinaia di uffici postali hanno assunto una veste nuova, ancor più integrata e coesa con il territorio, esigenza quanto mai sentita in Sicilia, isola delle isole, che sconta le difficoltà della distanza territoriale. Siamo a metà del guado rispetto all'obiettivo finale e ce la stiamo mettendo tutta per trasformare gli uffici postali in veri e propri ritrovi della comunità locale».



Gli interventi di risparmio ed efficientamento energetico di Polis

Oltre mille “tetti” fotovoltaici nel nuovo cielo di Poste

Il piano prevede 5.000 colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici, 10.000 sistemi di smart building e 40 MWp di potenza installata grazie ai pannelli solari che renderanno le sedi autonome nei consumi

I servizi della pubblica amministrazione erogati allo sportello, i totem per ritirare i certificati in modalità self-service e gli ATM Postamat di ultima generazione sono la punta dell'iceberg del progetto Polis, un grande piano di ristrutturazione degli uffici postali che prevede numerosi interventi di riqualificazione energetica, anche a beneficio della comunità: 5.000 colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici, 1.000 impianti fotovoltaici sui tetti degli edifici di Poste, quasi 10.000 sistemi di smart building con sensori di monitoraggio ambientale.

Le colonnine

Parlando di infrastruttura elettrica, all'interno di Polis, il Gruppo Poste Italiane sta realizzando una rete di ricarica presso i parcheggi (di proprietà o pubblici) in prossimità degli uffici postali nei Comuni con meno di 15 mila abitanti. Le installazioni sono partite nel 2024 raggiungendo la quota di oltre 900 e stanno proseguendo a ritmo sostenuto anche quest'anno: nel corso del 2025 saranno realizzate altre 1.600 colonnine, capaci di caricare contemporaneamente due veicoli: 237 in Lombardia, 186 in Veneto, 151 in Piemonte, 131 in Emilia-Romagna, 131 in Sicilia, 118 in Abruzzo, 107 in Umbria. Alla fine dell'anno si raggiungerà il totale di oltre 2.500 sulle 5.000 complessive previste dal progetto Polis.

Smart Building

Il progetto Smart Building prevede il monitoraggio dei consumi e dei parametri ambientali e la gestione automatizzata da remoto degli impianti, in particolare illuminazione, riscaldamento e raffrescamento. Attraverso l'acquisizione di misure di consumo energetico e dei parametri ambientali principali quali temperatura, umidità e illuminamento, il sistema consente di ottenere efficientamento energetico e riduzione delle emissioni mediante la gestione e attuazione da remoto degli impianti, la regolazione e l'ottimizzazione dei set point di funzionamento degli impianti attraverso una piattaforma di Building Energy Management System progressivamente sviluppata e customizzata secondo le esigenze di Poste Italiane. A tutto il 2024 sono stati eseguiti un totale di circa 2.300 interventi con relativa attestazione in piattaforma. Poco meno di 3.000 sono previsti nel corso del 2025. Smart Building è parte integrante del progetto Polis e pertanto coprirà anche nel periodo 2025-2026 l'intero perimetro delle sedi coinvolte, oltre a ulteriori implementazioni anche su sedi direzionali e logistiche, contribuendo alla crescita della rete di edifici intelligenti e nel contempo al miglioramento della sostenibilità ambientale grazie all'evoluzione degli algoritmi di gestione e ottimizzazione energetica.



Energie rinnovabili

L'iniziativa “Fotovoltaico” è una delle principali azioni che fanno parte del più ampio Programma di Risparmio Energetico del Gruppo Poste Italiane, volto a ridurre il consumo di energia e a promuovere l'utilizzo di fonti rinnovabili. Questo progetto, infatti, riguarda lo sviluppo e l'installazione di impianti fotovoltaici sulle coperture di diverse sedi di proprietà del Gruppo. Il piano è suddiviso in due principali categorie: il Perimetro Polis, che comprende circa 1.000 sedi, prevalentemente piccoli impianti fotovoltaici sulla superficie utile del tetto, il Perimetro Non Polis, che si riferisce a installazioni di impianti di maggiore potenza, collocati su superfici più ampie, per sfruttare al massimo le potenzialità energetiche dei siti. Fino ad oggi, sono stati completati con successo 600 impianti fotovoltaici, con una potenza complessiva di 24,5 MWp. Questo rappresenta un significativo passo avanti nella strategia di Poste Italiane per migliorare l'efficienza energetica, ridurre le emissioni di CO2 e contribuire agli obiettivi di sostenibilità dell'azienda. Il target del progetto è di installare entro il 2026 circa 1.300 impianti per un totale di potenza di oltre 40 MWp. L'installazione di questi impianti non solo consente a Poste Italiane di ridurre i costi energetici, ma aiuta anche a rendere le sue sedi più au-

tonome dal punto di vista energetico, utilizzando fonti rinnovabili che rispettano l'ambiente. Inoltre, l'energia prodotta può essere impiegata per alimentare direttamente gli uffici e le strutture, migliorando così l'efficienza e l'autosufficienza energetica delle sedi.

Le comunità energetiche

Il progetto di Poste Italiane relativo alle comunità energetiche si collega all'installazione di impianti fotovoltaici e prevede l'autoconsumo individuale a distanza. In pratica, l'energia prodotta da un impianto fotovoltaico, che non viene utilizzata nell'edificio dove è installato, può essere destinata a un altro edificio, grazie a una connessione virtuale alla rete. Questo sistema permette di ottimizzare l'uso dell'energia rinnovabile, portando vantaggi sia alla rete elettrica che alla collettività, grazie alla possibilità di condividere l'energia prodotta. Finora sono state create circa 80 comunità energetiche, con una potenza complessiva di 4 MWp, che comprendono circa 480 uffici postali, ma il numero crescerà in funzione dell'installazione degli impianti fotovoltaici. Questo progetto si inserisce nelle azioni continuative per migliorare l'efficienza energetica, facendo sì che gran parte dell'energia prodotta dagli impianti fotovoltaici venga consumata nel modo più utile ed efficiente possibile.

SMART BUILDING

Regioni	Totale
Abruzzo	398
Basilicata	146
Calabria	468
Campania	778
Emilia Romagna	377
Friuli Venezia Giulia	254
Lazio	576
Liguria	328
Lombardia	1560
Marche	293
Molise	148
Piemonte	1222
Puglia	295
Sardegna	376
Sicilia	594
Toscana	405
Trentino Alto Adige	270
Umbria	123
Valle d'Aosta	70
Veneto	774
Totale complessivo	9.455

COLONNINE DI RICARICA

Ambito geografico	Totale
LOTTO 1	717
Lombardia	
LOTTO 2	648
Friuli Venezia Giulia	
Trentino Alto Adige	
Veneto	
LOTTO 3	615
Emilia Romagna	
Liguria	
Marche	
LOTTO 4	620
Piemonte	
Valle d'Aosta	
LOTTO 5	600
Sardegna	
Toscana	
Umbria	
LOTTO 6	600
Campania	
Lazio	
LOTTO 7	600
Abruzzo	
Molise	
Puglia	
LOTTO 8	600
Basilicata	
Calabria	
Sicilia	
Totale	5.000

FOTOVOLTAICO

Regione	Megawatt
Abruzzo	1.432
Basilicata	323
Calabria	1.372
Campania	1.665
Emilia Romagna	3.829
Friuli Venezia Giulia	310
Lazio	2.800
Liguria	385
Lombardia	5.641
Marche	1.560
Molise	213
Piemonte	2.406
Puglia	2.926
Sardegna	1.800
Sicilia	6.580
Toscana	3.219
Trentino Alto Adige	71
Umbria	260
Valle d'Aosta	30
Veneto	3.512
Totale complessivo	40.334

Incontro esclusivo del nostro magazine con l'architetto noto in tutto il mondo

De Lucchi: «L'architettura degli uffici Polis è nata per ispirare comportamenti virtuosi»

Con AMDL Circle ha messo la firma sul progetto di Poste, lo abbiamo incontrato nel suo studio di Milano: «Qualsiasi cosa accada in un ambiente positivo e armonioso produce risultati migliori»

di **Giuseppe Caporale**

«L'architetto vi sta aspettando». Quando entriamo nello studio AMDL CIRCLE fondato da Michele De Lucchi a Milano, ogni oggetto parla della loro filosofia progettuale. Dal tavolo alle sedie, dal celebre attaccapanni "tanti saluti" al divano. Nulla intorno a noi è lasciato al caso. E ogni angolo di questo ambiente lavorativo racconta un successo, un traguardo, una sfida vinta nel mondo. De Lucchi con il suo studio, per noi di Poste, è soprattutto la mente che ha progettato gli interventi architettonici del Progetto Polis. Del resto, è un nome importante nella storia della nostra azienda: a inizio secolo ha firmato la grande trasformazione del layout degli uffici postali. Per questo Postenews lo ha voluto incontrare nel suo studio di Milano, una culla di idee e innovazioni architettoniche, dove ha ripercorso le tappe del Progetto Polis, il suo significato, la filosofia e l'evoluzione architettonica.

Architetto, cosa ha pensato quando è arrivato sul suo tavolo l'incarico per il progetto Polis?

«Ero soddisfatto di vedere che un lavoro iniziato tanti anni prima era diventato il generatore di un'evoluzione che viviamo tutti i giorni, e che dobbiamo anche promuovere. Il tema del mondo che si evolve è critico per la contemporaneità, non è una scelta, ma un destino: siamo obbligati a evolverci. Nonostante le tristi notizie di ogni giorno, parlando con ottimismo e in modo costruttivo, questa evoluzione che ci ha travolto è una grandissima qualità dell'esistenza».

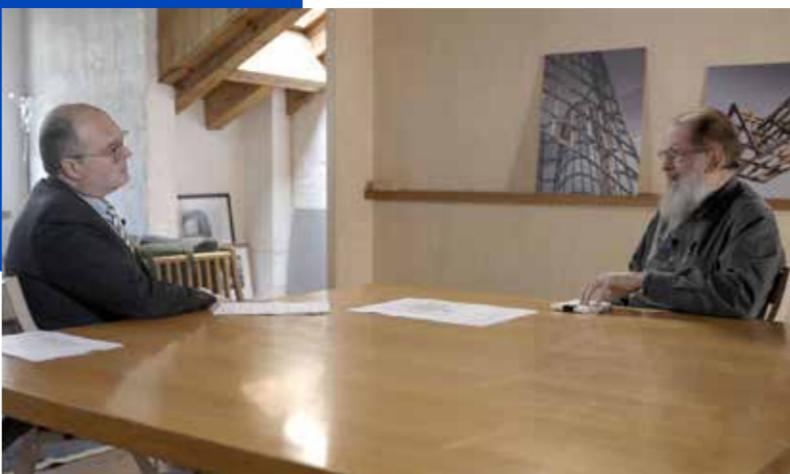
Come è cambiato negli anni il ruolo degli uffici postali?

«Le Poste sono cambiate perché è cambiata la relazione tra persone e servizi, tra persone e prodotti. E questo processo ha radici lontane, risale al momento in cui le Poste sono passate da ente pubblico a un'azienda vera e propria. Non è cambiata solo la tipologia societaria, ma anche la mentalità all'interno dell'azienda. Se dovessi spiegare ai colleghi di Poste il valore di ciò che hanno oggi a disposizione, direi che la vera trasformazione sta nella consapevolezza di avere tra le mani qualcosa di unico. Perché Polis non è solo un progetto, ma un'evoluzione continua, un'opportunità per migliorare il rapporto tra persone e spazi, mettendo sempre l'essere umano al centro».

Quali sono le caratteristiche architettoniche della grande trasformazione da voi ideata a inizio secolo e quali quelle del progetto Polis?



Un momento dell'incontro tra De Lucchi e il direttore di Postenews Giuseppe Caporale



«La primissima decisione fu eliminare le vetrate ai banconi. Progettare un ufficio postale non è solo una questione di colori, materiali e proporzioni, ma riguarda la gestione dei comportamenti delle persone all'interno dello spazio: i flussi, le attese, lo stato psicologico dell'utente. Oggi l'architetto ha una responsabilità ancora più grande: non solo progettare spazi funzionali, ma ispirare comportamenti virtuosi attraverso l'uso intelligente delle strutture, degli arredi e delle luci. L'architettura diventa così uno strumento di regolazione sociale e miglioramento della qualità della vita. Polis, coinvolgendo i piccoli centri, ha un grandissimo valore: significa che c'è chi si preoccupa di non abbandonare certe realtà, certi ambienti, certi paesi e le persone che vi abitano, spesso lontane dai grandi centri di trasformazione. Il fatto che Poste Italiane abbia scelto di investire proprio in questi piccoli uffici postali, che ormai sono diventati più luoghi di incontro che semplici punti di servizio, è un segnale importante. Il vero valore non sta nella prepotenza – che oggi sembra essere lo strumento più efficace per ottenere risultati, ma che a lungo termine si rivela dannoso – un servizio costruito su un modello di rispetto e attenzione alla comunità diventa un valore duraturo, capace di resistere alle

trasformazioni sociali ed economiche».

Nel progetto Polis abbiamo visto l'importanza dei colori e degli spazi esterni. Perché sono così rilevanti?

«Uno degli aspetti innovativi del progetto Polis è proprio quello di non limitarsi agli aspetti meramente funzionali, ma di considerare il contesto e l'ambiente. Qualsiasi cosa accada in un ambiente positivo, ben curato e armonioso produce risultati migliori rispetto a ciò che avviene in ambienti bui e trascurati. Dopo tutto, la percezione del brand non dipende solo dal logo o dai materiali utilizzati, ma anche dall'ambiente in cui l'azienda si inserisce. Un ufficio postale ben curato, in uno spazio pulito e accogliente, trasmette un messaggio chiaro ancor prima del marchio stesso: quello di un'azienda che si prende cura del territorio e delle persone che lo abitano. E oggi, più che mai, le aziende che sanno presentarsi nel modo giusto sono quelle che guadagnano più fiducia».

Quanto è difficile innovare la tradizione?

«È una bellissima domanda. Innovare la tradizione è difficile se si usa una mentalità tradizionale. Ma se si cambia prospettiva e si parte dall'idea che l'innovazione della tradizione passa prima di tutto attraverso un rinnovamento del nostro modo di pensare, allora tutto diventa più semplice».



Michele De Lucchi nasce a Ferrara nel 1951. È stato allievo di Pierluigi Spadolini che ha firmato gli edifici Italtel (da De Lucchi e il suo studio rivitalizzati con Polis), con AMDL CIRCLE ha iniziato prestigiose collaborazioni con Poste Italiane, firmando la grande trasformazione degli uffici postali a inizio secolo. Nel 1989 ha ricevuto il prestigioso Compasso d'oro grazie al progetto della lampada "Tolomeo", la più venduta al mondo, realizzata per Artemide. AMDL CIRCLE e Michele

De Lucchi hanno anche disegnato l'ufficio postale mobile Vaticano in piazza San Pietro, in occasione del Giubileo.



Inquadra il QR Code per vedere l'intervista all'architetto Michele De Lucchi

Prima di occuparsi di questo progetto che rapporto aveva con Poste Italiane come utente?

«Ho iniziato a conoscere Poste Italiane già dall'infanzia con la mia collezione di francobolli. Sono gemello e mio fratello, identico a me, non ha la barba mentre io l'ho fatta crescere per distinguerci. Questo dettaglio ha segnato profondamente la mia vita e la mia personalità: fin da piccolo sentivo il bisogno di creare una differenza, di progettare un'identità che mi distinguesse. Poste si distingueva con la filatelia: ho sempre pensato che fosse un'azienda culturale, capace di diffondere conoscenza anche attraverso i francobolli. E ancora oggi difendo questa idea».

Il progetto Polis prevede la destinazione di 250 sedi dell'azienda ad attività lavorative

I piccoli centri diventano più grandi con il coworking di Poste Italiane

Flessibili, digitalizzati e all'interno di immobili ristrutturati: gli uffici messi a disposizione di imprese, start up e professionisti sono distribuiti su tutto il territorio nazionale e hanno già importanti clienti tra cui enti pubblici, Ita Airways e Accenture

Nella storica sede milanese di via Cordusio si trova uno degli spazi per il coworking realizzati nell'ambito del progetto Polis di Poste italiane e del programma Spazi per l'Italia. Si tratta di uno dei primi spazi, ed è composto da un'area di lavoro open space con 9 postazioni, 8 uffici moderni e connessi, due sale riunioni e tutti i moderni servizi per startup, imprese e giovani professionisti. In Salita Cammarata a Gangi, nella Città Metropolitana di Palermo, un immobile è stato completamente ristrutturato e allestito con uffici moderni, digitalizzati e dotati di postazioni di lavoro attrezzate, open space, aree break e sale riunioni. Poste ha pensato a tutto e a tutti: dal cuore finanziario del nostro Paese, nel centro di Milano, fino ai piedi delle Madonie, l'iniziativa Spazi per l'Italia rappresenta un'occasione per fare rete, per dotare le aziende, le start up, i professionisti di spazi di lavoro flessibile che diano l'opportunità di ammortizzare i costi e condividere esperienze, senza dimenticare, naturalmente, le finalità con cui nasce il progetto Polis, di cui Spazi per l'Italia è una "costola" molto importante: fare in modo che nelle aree interne del Paese ci sia vita, evitando che i piccoli centri vengano depauperati dalla fuga dei giovani e delle attività lavorative.

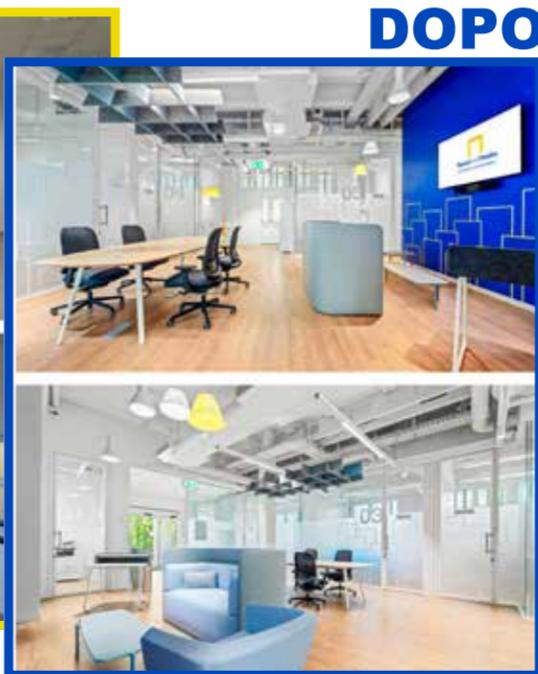
Un investimento importante

"Spazi per l'Italia" consiste in una rete di 250 immobili su tutto il territorio nazionale - distribuiti in 100 capoluoghi di provincia, 80 centri medi e 70 piccoli centri - costituita da uffici privati, open space, aree di informal meeting, sale riunioni e aule da dedicare ad attività di coworking e formazione. L'offerta commerciale include tutti i servizi: arredi degli uffici, connessione internet Wi-Fi, accesso a stampanti e scanner, pulizia e manutenzione, utenze e climatizzazione degli ambienti. Un investimento importante sul territorio che conferma il contributo di Poste Italiane nel processo di digitalizzazione, innovazione e di crescita economica del Paese. Al 5 marzo 2025 sono 37 i siti attivi con un totale di 1.185 utilizzatori, che variano da grandi gruppi industriali alle singole persone fisiche che necessitano di una postazione. Tra i principali clienti figurano Ita Airways, Accenture, Engineering e Cortina D'Ampezzo Agenzia per le Olimpiadi "Futura S.r.L." nel privato, ma anche grandi enti pubblici come il Ministero della Cultura, la Regione Emilia-Romagna e l'Istituto per la Finanza e l'Economia locale della Regione Campania. Ai 37 siti già in attività se ne aggiungono 45 pronti per essere riempiti (in 18 di questi sono già in corso le trattative commerciali, mentre altri 27 sono in allestimento) con una copertura complessiva che interessa tutte le aree del Paese.

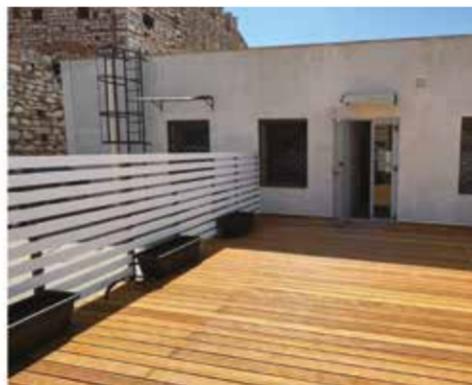
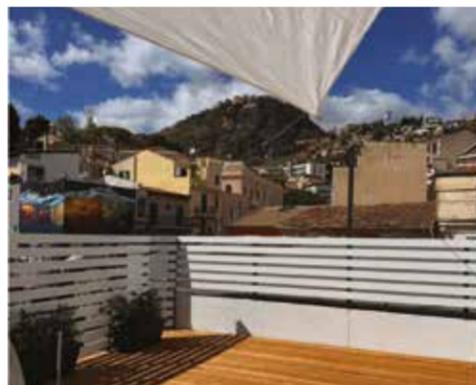
MONTEGRANARO (FERMO)



PRIMA



DOPO



Le sedi

Spazi per l'Italia mira alla creazione della più grande rete nazionale di coworking, la quale offrirà soluzioni innovative e opportunità di crescita su tutto il territorio. Una rete di spazi ibridi caratterizzata da un approccio innovativo e flessibile che garantirà una copertura capillare e un facile accesso ai servizi offerti lungo il territorio nazionale. Una parte degli Spazi

per l'Italia è collocato in edifici storici di grande rilevanza architettonica come quello romano di piazza Bologna, progettato negli anni Trenta da Mario Ridolfi: una struttura imponente e delicata rivestita in marmo candido, protetta dal vincolo della Soprintendenza che, come quelli di piazza San Silvestro a Roma o di Piazza Cordusio a Milano, è ubicato in un punto strategico della città. Oltre

LA SITUAZIONE

VALLE D'AOSTA

1 sito realizzato

PIEMONTE

3 siti attivi, 1 sito realizzato

LOMBARDIA

6 siti attivi, 1 sito realizzato

LIGURIA

1 sito attivo, 2 siti realizzati

TRENTINO-ALTO ADIGE

1 sito attivo, 2 siti realizzati

VENETO

2 siti realizzati

FRIULI VENEZIA GIULIA

1 sito attivo

EMILIA-ROMAGNA

3 siti attivi, 2 siti realizzati

TOSCANA

1 sito attivo, 6 siti realizzati

MARCHE

2 siti attivi, 4 siti realizzati

UMBRIA

1 sito attivo, 1 sito realizzato

LAZIO

1 sito attivo, 4 siti realizzati

ABRUZZO

3 siti realizzati

MOLISE

2 siti realizzati

SARDEGNA

1 sito realizzato

CAMPANIA

11 siti attivi, 1 sito realizzato

PUGLIA

2 siti attivi, 4 siti realizzati

BASILICATA

2 siti realizzati

CALABRIA

1 sito attivo, 2 siti realizzati

SICILIA

3 siti attivi, 4 siti realizzati

a raggiungere il cuore dei grandi centri urbani, gli Spazi per l'Italia si sono dati anche un altro obiettivo, cioè quello di destagionalizzare alcune delle più note località turistiche, come Taormina, Cortina d'Ampezzo, Ostuni, Forte dei Marmi, Orvieto che così potranno aprirsi a nuove prospettive di vita e di frequentazione al di fuori dei mesi più gettonati dai visitatori.

L'altra faccia della città campana, mesi fa al centro di casi di degrado e violenza minorile

La bellezza contro il degrado: Poste aiuta la rinascita di Caivano

La sede di coworking accanto all'ufficio postale contribuisce alla tutela del territorio e a sostenere le attività economiche: dal giovane startupper all'imprenditore affermato tutti hanno a disposizione degli uffici senza essere costretti a spostarsi



di **Pierangelo Sapego**

Per entrare, una porta a vetri scorrevole. Codice pin su una tastierina nera. C'è una gran luce, appena varchi la soglia. L'Ufficio è quello delle Poste, a Caivano, via Pietro Rosano, 47. La targa sul muro esterno, il giallo e il blu. Però dentro ci sono altre cinque stanze e una adesso ospita il Centro Assistenza Fiscale, il Caf, che si è trasferito qui pochi mesi fa all'interno del Progetto Polis, "Spazi per l'Italia". Nel chiarore del giorno, l'ordine delle cose in cui è disposto l'ambiente del locale non è solo rassicurante. Ha anche una sua bellezza, perché, a guardarlo, l'idea di modernità che richiamano gli arredi si fonde bene con l'eleganza degli interni. Giuseppa Serrao, che ha aperto questo Caf di via Rosano il primo ottobre, dice che quelli che vengono qui «si trovano sorpresi dall'efficienza e dalla bellezza di questi spazi. Ricordo una coppia di signori che arrivò una mattina e il disagio che mostrò lui, rimproverando la moglie che era uscita in pantofole, come a indicare che questi uffici fossero talmente eleganti da farli sentire quasi in soggezione. Voglio dire, la gente entra, vede il bello e lo riconosce. È una cosa importante. È il primo passo per cominciare a tutelare quello che di bello nasce su un territorio».

La speculazione edilizia

A maggior ragione, se il territorio è un luogo particolare, con una storia mortificata dalla cronaca, com'è Caivano. Un tempo fu il terremoto dell'Irpinia. Poi venne il Rione Parco Verde, 1.500 miliardi dello Stato per dare una casa a 300mila sfollati, un quartiere nato come simbolo di rinascita e speranza. Non andò così. Le intenzioni rimasero solo sulla carta. Arrivò la camorra, e la speculazione edilizia tirò su grandi condomini privi di servizi, palazzi anonimi e ravvicinati dalle quinte ormai slabbrate, che incombono su un territorio vissuto da tante famiglie come una prigione a cielo aperto, con il vento che spacca le finestre e le galline che razzolano negli spiazzetti fangosi ai bordi di strade dissestate. Del Rione Parco Verde di Caivano molti ne hanno sentito parlare come una delle più grandi piazze di spaccio d'Europa, o ne ricordano i numerosi episodi di cronaca nera con protagonisti i minori. Il decreto legge contro le baby gang voluto dal governo Meloni nel 2023 porta non a caso il nome di questa città, perché fu deciso dopo l'ultimo fattaccio al Parco Verde. Decreto Caivano, si chiama così. Ma Caivano non è solo questo. L'ufficio di via Rosano è un po' l'immagine dell'altra faccia di questa città. E non è solo un fatto estetico, anche se mai come questa volta l'apparenza può avere un suo valore.



Il team dell'ufficio postale di Caivano

Digitali e flessibili

Vincenzo Granata, responsabile del Progetto Coworking nell'Area Sud di Poste Italiane, spiega proprio come la scelta di rendere non solo efficienti i nuovi spazi sia una volontà precisa dell'azienda. Devono essere belli e moderni. «Li stiamo ristrutturando con un concept che ha l'obiettivo di farli digitali e flessibili. Ma tutti questi spazi hanno una rifinitura di pregio, degli infissi e delle porte in vetro che hanno un abbattimento acustico molto importante e sono realizzati seguendo un design industriale contemporaneo con effetto legno e con impianti a vista».

Nell'ufficio postale

Il Caf di Giuseppa Serrao, che si è insediato nei locali di via Rosano assieme a degli avvocati, è il primo passo di questo progetto. Poste, dal canto suo, ne ricava un ritorno importante, perché come spiega Antonella Perrone, direttrice di questo ufficio, «la sua presenza ha portato a una maggiore affluenza anche da noi». Ab-



Vincenzo Granata



Antonella Perrone

bassando anche presumibilmente, in un futuro più o meno prossimo, l'età della clientela. Non troppo, per ora, visto che il Caf di Caivano oggi sta aiutando soprattutto pensionati e riceve «una clientela che non è digitalizzata», come sottolinea Serrao. «Siamo come dei medici che devono rispondere alle urgenze dei pazienti». Una situazione simile a quella che affrontano nei dieci sportelli delle Poste, dove di solito arriva gente per lo più «di età avanzata e poco digitalizzata», secondo Perrone. «I nostri sportellisti si comportano proprio come dei nipoti e familiari, cercando di illustrare ai clienti il



Gli interni di Spazi per l'Italia a Caivano

funzionamento di tutti i servizi digitali». Ma il Progetto Polis che ha come obiettivo anche quello di realizzare una rete di coworking più diffusa e digitalizzata, rivolge il suo sguardo alle generazioni più giovani. E difatti, afferma Granata, da quello che si può vedere fino adesso "Spazi per l'Italia" ha avvicinato molto i giovani, che «sono chiaramente più aperti a queste iniziative. Qualcuno ha approfittato di questi nuovi locali messi a disposizione da Poste per studiare». In prospettiva, «la gente è portata a rimanere a Caivano, perché trova tutto quello che serve per potenziare la propria attività. Dal giovane startupper all'imprenditore affermato: adesso tutti hanno a disposizione degli spazi senza essere costretti a spostarsi nel capoluogo e quando hanno necessità di farlo sanno che possono ricevere un cliente in un altro posto collegato alla rete, grazie al network di coworking più grande esistente sul territorio nazionale».

Lo sviluppo del territorio

In ogni caso, della grandezza di quest'idea vedremo i frutti soprattutto col tempo. «Questo progetto contribuisce allo sviluppo del territorio. La gente è portata a rimanere perché ha degli spazi comodi, funzionali, digitali, connessi che gli consentono di supportare la propria iniziativa. Pensiamo ai giovani imprenditori che per avviare un'attività erano costretti a spostarsi come minimo nel capoluogo di provincia. Adesso possono rimanere a Caivano perché hanno tutto il necessario per cominciare». E i risultati, aggiunge Granata, si cominciano già a vedere. Le Poste sono sempre andate d'accordo con Padre Tempo.

Il processo di selezione legato al progetto proseguirà anche nel corso del 2025

I TALENTI DI POSTE ITALIANE

Cantieri da chiudere e sportelli da aprire la carica dei 500 nuovi assunti Polis

Il Progetto ha accelerato il ricambio generazionale dell'Azienda, nella quale assumono un ruolo cruciale sia gli incaricati alla trasformazione fisica e digitale delle sedi, sia gli operatori di sportello con competenze relazionali e di gestione dell'innovazione

Nel 2024 si è proceduto con il rafforzamento degli ambiti aziendali coinvolti nel Progetto Polis, e nella Funzione Immobiliare sono stati inseriti professionisti altamente qualificati in grado di supportare la trasformazione fisica e digitale degli uffici postali. Attraverso attività di scouting mirate, sono stati inseriti architetti e ingegneri edili, civili, energetici, meccanici e gestionali, individuati mediante iniziative di selezione innovative e inseriti nelle principali sedi aziendali. Il percorso di crescita della Funzione Immobiliare prosegue anche nel 2025. A febbraio, infatti, si è

tenuta la seconda edizione del contest digitale dedicato ai Junior Real Estate Engineers, che ha coinvolto 50 giovani talenti. Attraverso un Digital Assessment, i candidati hanno avuto l'opportunità di confrontarsi con i Manager della Funzione Immobiliare e di lavorare su un caso pratico legato al settore Real Estate. Al termine della selezione, 18 neolaureati sono stati scelti per un percorso di stage da svolgere nelle diverse sedi territoriali, un'occasione formativa di grande valore all'interno di un'azienda innovativa come Poste Italiane. Ma il Progetto Polis

non si limita a trasformare gli Uffici Postali: il suo obiettivo è renderli veri e propri Sportelli Unici, semplificando l'accesso ai servizi pubblici e avvicinando la Pubblica Amministrazione ai cittadini. In questo scenario, la figura dell'operatore di sportello assume un ruolo cruciale. Non è solo un punto di riferimento, ma un facilitatore digitale, un alleato delle comunità, pronto a fare la differenza con una parola, un consiglio, un aiuto concreto. È il volto accogliente di Poste Italiane. Per garantire un servizio di elevata qualità, il processo di selezione di questi professio-

nisti si concentra su competenze relazionali, orientamento al cliente e capacità di gestione dell'innovazione. L'operatore di sportello, infatti, non si limita alla gestione delle operazioni quotidiane, ma rappresenta un punto di contatto essenziale tra l'azienda e il cittadino, contribuendo a valorizzare il ruolo sociale di Poste Italiane e a promuovere un accesso più inclusivo ed efficiente ai servizi pubblici. Il loro compito non è solo fornire un servizio, ma costruire fiducia, semplificare la burocrazia e rendere l'innovazione accessibile a tutti.

I NEOASSUNTI DI MERCATO PRIVATI

Iacopo Anelli	Emma Ansaldo	Nicole Atzeni	Paola Bakaj	Elena Barattero	Valeria Battaglia	Ennio Bergamasco	Andrea Giorgia Bernhardt	Clementina Bertolini	Stefano Biestro
Comazzo (Lodi)	Ronco Scrivia (Genova)	Banchette (Torino)	Amatrice (Rieti)	Camerana (Cuneo)	Garessio (Cuneo)	Colle Brianza (Lecco)	Nomaglio (Torino)	Borgo a Mozzano (Lucca)	Feisoglio (Cuneo)
Maria Cacciatore	Francesco Caliendo	Cristina Camisassi	Valentina Campicelli	Camilla Capecchi	Irene Carrabs	Marco Ceravolo	Anna Charfi	Melissa Ciceri	Valentina Rita Cinà
Villa Minozzo (Reggio Emilia)	Moltrasio (Como)	Inverso Pinasca (Torino)	Massiola (Verbano Cusio Ossola)	Lamporecchio (Pistoia)	Pellio Intelvi (Como)	Bregnano (Como)	Castelnuovo Scrivia (Alessandria)	Caslino d'Erba (Como)	Campegine (Reggio Emilia)
Camilla Cioli	Michele Cirillo	Margherita Corno	Paolo Cottone	Cristiana Vica Crucitti	Michela Crupi	Giulia D'Agostin	Alessandra D'Amelia	Vincenza De Curtis	Cesare De Giglio
Lamporecchio (Pistoia)	Santa Lucia di Piave (Treviso)	Carpanzano (Cosenza)	Naro (Agrigento)	Gardone Val Trompia (Brescia)	Borgo d'Ale (Vercelli)	Refrontolo (Treviso)	Varzi (Pavia)	Mesola (Ferrara)	Valbrona (Como)

Martina De Lorenzo	Mikaela De Nardis	Selene De Nicolò	Viviana De Palma	Ernesto De Piano	Giulia Defilippi	Giada Delucis	Tatiana Di Agostino	Sara Di Blasio	Marta Di Sabato
									
Sori (Genova)	Guardiagrele (Chieti)	Ceva (Cuneo)	Venegono Superiore (Varese)	Capistrano (Vibo Valentia)	Tavagnasco (Torino)	Gaessio Borgo Ponte (Cuneo)	Garlasco (Pavia)	Carunchio (Chieti)	Limbate (Monza Brianza)
Giuliana Discenza	Marina Failla	Manuela Firriolo	Giuseppe Fodaro	Elisa Fornasiero	Serena Forte	Valentina Friscina	Chiara Furlanetto	Massimo Gaetano	Elisa Gallo
									
Menaggio (Como)	Bompensiere (Caltanissetta)	Saltrio (Varese)	Borgonuovo di Neive (Cuneo)	Vigizzolo d'Este (Padova)	Bagnoli del Trigno (Isernia)	Onigo (Treviso)	S. Giorgio della Richinvelda (Pordenone)	San Floro (Catanzaro)	Priero (Cuneo)
Andrea Grieco	Francesco Guarnaccia	Sandra Guidi	Enrica Innocente	Greta Innocenti	Viviana La Perna	Gabriella Laurelli	Giancarlo Leoncini	Emanuela Lizzi	Rosa Longo
									
Bastiglia (Modena)	Velo Veronese (Verona)	Porto Tolle (Rovigo)	Maser (Treviso)	San Marcello Pistoiese (Pistoia)	Pinerolo (Torino)	Sant'Angelo Limosano (Campobasso)	Masone (Genova)	Ragogna (Udine)	Lezzeno (Como)
Gaia Lorenzetti	Ilaria Loria	Gabriella Maione	Giulio Mancin	Chiara Manfredi	Alice Mapelli	Valeria Marcantonio	Valentina Mariani	Biagio Marino	Marcella Marino
									
Rive (Vercelli)	Sedico (Belluno)	Tramonti di Sotto (Pordenone)	Rosolina (Rovigo)	Pedivigliano (Cosenza)	Castiglione Falletto (Cuneo)	Capestrano (L'Aquila)	Montalto Pavese (Pavia)	Gabbioneta Binanuova (Cremona)	Dogliani (Cuneo)
Francesca Maritato	Cristian Martino	Stefano Martino	Valentina Massarotti	Aurora Mauro	Simone Mazzoccola	Sara Meinardi	Alessio Giordano Micheletto	Andrea Migliorini	Caterina Milite
									
Trivolzio (Pavia)	Agnana Calabra (Reggio Calabria)	Rutino (Salerno)	Fabro Scalo (Terni)	Taurisano (Lecce)	Casape (Roma)	Albaretto della Torre (Cuneo)	Orgiano (Vicenza)	Castel del Piano (Grosseto)	Sovramonte (Belluno)

Valeria Mirone	Mattia Montagnino	Valeria Montagnoli	Chiara Maria Monticone	Alessandra Muru	Roberta Naccarato	Marianna Natuzzi	Angela Nocera	Mirko Nuccio	Danilo Paddeu
									
Serramazzone (Modena)	Murisengo (Alessandria)	Vigasio (Verona)	Castelnuovo Don Bosco (Asti)	Monesiglio (Cuneo)	Pecetto di Valenza (Alessandria)	Senna Comasco (Como)	Lodrino (Brescia)	Cison di Valmarino (Treviso)	Pognana Lario (Como)
Chiara Palenzona	Flavio Parodi	Nicola Penasso	Erika Perdichizzi	Caterina Piazza	Sabina Prandi	Silvia Procoli	Luca Raggio	Sofia Ragona	Desirée Anna Ranuschio
									
Fresonara (Alessandria)	Avegno (Genova)	Borzonasca (Genova)	Ormea (Cuneo)	Sant'Ilario d'Enza (Reggio Emilia)	San Benedetto Belbo (Cuneo)	Ascrea (Rieti)	Rezzoaglio (Genova)	Venegono Inferiore (Varese)	Gorzegno (Cuneo)
Fabio Reverdito	Barbara Rizzi	Chiara Romero	Jessica Rugiero	Calogero Luca Sacco	Tullio Saldaneri	Stefania Salvadori	Cristina Sanna	Giulia Sanna	Alberto Sanzari
									
Pezzolo Valle Uzzone (Cuneo)	Treville (Alessandria)	Monesiglio (Cuneo)	Castiglione Tinella (Cuneo)	Mezzana Mortigliengo (Biella)	Rubiera (Reggio Emilia)	Bergolo (Cuneo)	Nuragus (Sud Sardegna)	Laerru (Sassari)	Foglianise (Benevento)
Giovanna Scalzi	Simona Secri	Florentina Shala	Giada Sicignano	Raffaele Sorgente	Vincenza Sozio	Maria Pia Strazzera	Daniela Tardivel	Mattia Toma	Andrea Tomasini
									
Ginestra degli Schiavoni (Benevento)	Sannazaro de' Burgondi (Pavia)	Secinaro (L'Aquila)	Cava Manara (Pavia)	Ribordone (Torino)	Pizzoferrato (Chieti)	Urbino	Solonghello (Alessandria)	Melissano (Lecce)	Tramonti di Sopra (Pordenone)
Rebecca Tomatis	Valentina Toni	Daniela Trunfio	Francesco Cristian Viceconte	Anna Rita Vinci	Alessia Vivolo	Sara Volpini	Manuela Zurolo		
									
Sale San Giovanni (Cuneo)	Massa Marittima (Grosseto)	Cesena Brianza (Lecco)	San Paolo Albanese (Potenza)	Renate (Monza e Brianza)	Sant'Urbano (Padova)	Lorsica (Genova)	Pomaro Monferrato (Alessandria)		

Le testimonianze di architetti e ingegneri assunti per contribuire al progetto Polis

I NUOVI PROFESSIONISTI DI IMMOBILIARE

«I complimenti ricevuti dai cittadini ci emozionano e ci fanno commuovere»

Dalle loro parole emerge la consapevolezza di partecipare a un progetto ambizioso che ha un impatto tangibile sulla qualità della vita degli italiani. E che ha ricadute positive sul territorio a livello sociale e ambientale

Sono gli architetti e gli ingegneri inseriti nella funzione Immobiliare di Poste Italiane per contribuire all'avvio del progetto Polis, con l'adeguamento dell'infrastruttura digitale e di quella fisica. Dalle loro testimonianze emerge un tratto comune: la consapevolezza di agire su un ambito che ha un impatto concreto sulla vita dei cittadini dei piccoli centri che, da parte loro, dimostrano di apprezzare la presenza di Poste Italiane e il rinnovamento dei locali. Con Polis gli uffici postali hanno accresciuto il loro ruolo di riferimento per le comunità dei paesi.

Cassandra Bruna Caione
Bologna



«L'obiettivo di questa iniziativa permette non solo di apportare un impatto positivo a livello territoriale, ma anche di acquisire conoscenze e competenze fondamentali per la crescita professionale».

Tommaso Bellomo
Venezia



«Ogni attività, dalla digitalizzazione alle attività di ristrutturazione degli uffici postali, rappresenta un passo verso il futuro per migliorare l'esperienza quotidiana dei cittadini».

Chiara Bonfiglio
Milano



«La sinergia tra le funzioni aziendali è il motore del progetto che ci permette di avanzare verso l'obiettivo: completare oltre 2.600 interventi nel Nord Ovest entro il 2026».

Salvatore Carbone
Venezia



«Una grande opportunità di rinnovamento del nostro patrimonio immobiliare, di valorizzazione del territorio in cui si opera, di impatto positivo sulla collettività che ci vive».

Silvia Carraro
Venezia



«Quando arriva quel signore che ti dice "grazie" perché l'ufficio postale del suo paese ha cambiato volto, il peso delle scadenze lascia spazio al senso vero del lavoro che stiamo facendo».

Giovanni Federico Costanzo
Bologna



«Far parte di Polis significa non solo partecipare alla trasformazione degli uffici postali, ma anche contribuire a iniziative sociali focalizzate sulla sostenibilità ambientale».

Andrea D'Agosto
Napoli



«Polis è un ambiente variabile e dinamico, con tante opportunità di confronto con realtà differenti che concorrono a un obiettivo comune. Un'esperienza motivante e sfidante».

Roberta D'Avino
Napoli



«Sono molto soddisfatta di ciò che ho imparato e del lavoro che sto svolgendo perché risulta gratificante quando riesco a portare a termine un obiettivo che mi viene dato».

Maria Esposito
Napoli



«Mi occupo di Polis e coworking. Non mi aspettavo di trovare un ambiente così accogliente e colleghi sempre disponibili al confronto, ma soprattutto a tramandare le proprie nozioni».

Elisabetta Fiorenza
Bologna



«Il progetto mi appassiona perché permette di rifunionalizzare spazi inutilizzati e coinvolge edifici storici con interventi innovativi. Spirito di squadra e confronto sono fondamentali».

Sabrina Galasso
Bologna



«Polis mi ha permesso di esplorare diversi aspetti della progettazione e di approfondire il mondo Poste, oltre a visitare alcune delle località più remote e affascinanti del nostro Paese».

Umberto Garbini
Roma



«Al termine di ogni cantiere è possibile percepire l'evoluzione e il rinnovamento che stiamo portando all'infrastruttura su tutto il territorio con un progetto ambizioso».

Vincenzo Infantino
Torino



«Posso sintetizzare la mia esperienza nel termine Kaizen che deriva dal giapponese e significa miglioramento continuo, con la dedizione ad apportare piccoli cambiamenti ogni giorno».

Renzo Lanzilotta
Bari



«Polis è motivo di grande soddisfazione, perché consente di contribuire all'innovazione e al miglioramento dei servizi pubblici, con un impatto concreto sulla qualità della vita delle persone».

Giulia Li Sacchi
Roma



«Come Program Manager ritengo sfidante partecipare alla gestione di questo progetto, e penso che questa opportunità mi permetterà di crescere professionalmente e di ampliare le mie competenze».

Angelo Militello
Venezia



«Partecipare a Polis è un'esperienza stimolante. Il percorso è ancora in evoluzione, ma sta già offrendo opportunità di crescita e innovazione, rafforzando il valore del lavoro di squadra».

Giovanni Viscomi
Bologna



«Sono stato proiettato su Polis per coworking, manutenzione e riqualificazione uffici postali. Si tratta di un progetto molto sfidante per le molteplicità degli attori che ne prendono parte».

Le testimonianze di 26 primi cittadini di tutte le regioni sui nuovi servizi alla popolazione

Con Polis la PA è accanto ai cittadini i sindaci d'Italia dicono grazie a Poste

Dalla provincia di Aosta a quella di Palermo le amministrazioni comunali riconoscono il valore del progetto che contribuisce all'innovazione e alla crescita del Paese e che si inserisce nel percorso di attenzione dell'azienda nei confronti dei piccoli centri

Lillianes (AO) Daniele De Giorgis

Polis vuol dire contatto con le comunità locali

«Polis permette di stabilire un contatto più stretto e caldo con le persone delle piccole comunità. Non solo offre servizi importanti, ma sta diventando anche un supporto fondamentale per l'amministrazione pubblica. Poste Italiane è riuscita ad aprire le porte di un "salotto", facendo sentire a loro agio persone che, di solito, non lo sono. In questo modo, si crea una sinergia tra la Pa e la volontà di Poste di tracciare un legame».



Vignone (VB) Giacomo Maurizio Archetti

Nuova veste dell'ufficio, un faro per tutti

«Il semplice rinnovo dell'ufficio postale di Vignone rappresenta una di quelle azioni concrete di presa d'impegno di un organo così importante nelle nostre piccole realtà di paese. Dare una nuova veste operativa è come ristrutturare casa: ci si dà un progetto di vita che guarda al futuro. L'aver reso operativa l'insegna luminosa, nella sua semplicità, accende un faro su un servizio basilare di cui troppo spesso sottovalutiamo l'importanza».



Gavirate (VA) Massimo Parola

«Un investimento importante per il territorio»

«Dopo quasi un anno, è possibile valutare positivamente l'iniziativa ideata da Poste Italiane. Per i concittadini gaviratesi sicuramente è stata apprezzabile la possibilità di ottenere i nuovi servizi, mentre un altro importante tassello è il progetto "Spazi per l'Italia" proprio nell'UP di Gavirate. Un investimento importante sul nostro territorio, che conferma il contributo di Poste Italiane su digitalizzazione, innovazione e crescita economica del Paese».



Cosio d'Arroscia (IM) Antonio Galante

«Grazie per l'attenzione ai piccoli Comuni»

«Gli interventi sono un grande risultato e un valore aggiunto come servizio ai cittadini, ma soprattutto rilevanti a fini turistici. Un segnale significativo non solo per il nostro piccolo borgo, ma per l'intera Valle Arroscia. Si è creata una splendida collaborazione con Poste, grazie a una classe dirigente attenta alle esigenze dei piccoli Comuni e a tecnici, funzionari e ditte che hanno saputo tener fede agli impegni presi».



Stienta (RO) Enrico Ferrarese

Un esempio virtuoso e concreto per i borghi

«Polis è un'iniziativa di grande valore che riduce la necessità di spostamenti dei cittadini verso il capoluogo. Ritengo che costituisca un esempio virtuoso di come sia possibile coniugare innovazione e sostenibilità, garantendo benefici concreti alla collettività e contribuendo allo sviluppo dei territori. Chi, come Poste Italiane, sceglie di investire sui borghi mostra di avere una visione sensibile e lungimirante».



Sagrado (GO) Marco Vittori

Il coworking può creare nuove opportunità

«Lo spazio di coworking creato da Poste a Sagrado rappresenta un'ottima opportunità per operatori economici, associazioni di categoria e cittadini nel nostro territorio. Penso, ad esempio, ai titolari di partita IVA e alle aziende individuali, che non possono contare su spazi adeguati nelle proprie abitazioni e che ora possono utilizzare un ufficio moderno, dotato di tutti i comfort, accessibile a tariffe contenute».



Castelrotto (BZ) Cristina Pallanch

«Dai cittadini solo riscontri positivi»

«A distanza di circa un anno e mezzo, posso dire che il progetto Polis di Poste Italiane ha avuto un impatto positivo sul territorio. Da molto tempo, infatti, ricevo solo riscontri entusiastici dai cittadini, i quali hanno molto apprezzato quanto fatto, sia per i lavori effettuati che per il nuovo ATM installato. Ci tengo, inoltre, a sottolineare il mio apprezzamento per l'attenzione dimostrata nei confronti del Comune, ringraziando Poste».



Dovadola (FC) Francesco Tassinari

Quando l'ufficio postale è un punto di riferimento

«Non posso che elogiare e ringraziare Poste Italiane per i servizi che offre ai miei concittadini. Un percorso iniziato con la richiesta di installare un ATM accolta nel giro di pochi mesi. Un paio di anni fa c'è stata la modernizzazione dell'ufficio stesso, fino alla digitalizzazione e la possibilità di richiedere il passaporto. Chiuso l'unico istituto bancario in paese l'ufficio postale è diventato punto di riferimento per tanti anziani».



Castiglione d'Orcia (SI) Luca Rossi

Un nuovo rapporto di fiducia tra Poste e abitanti

«In questi primi mesi di mandato amministrativo il rapporto di collaborazione con Poste Italiane è stato molto positivo e proficuo. L'ufficio postale è stato migliorato sia nella funzionalità degli spazi che nelle apparecchiature con un positivo riscontro da parte dei cittadini che hanno usufruito dei servizi. Un lavoro importante che si concluderà con il posizionamento dell'ATM e che permetterà di mantenere un servizio importante per la comunità».



Fratte Rosa (PU) Marzio Massi

Per i servizi alla cittadinanza ora c'è l'ufficio postale

«Ringrazio Poste che ha intenzione di installare un nuovo ATM. Il rinnovamento della sede dell'ufficio postale in un territorio sempre più povero di servizi per il cittadino è importante. L'amministrazione che rappresento non può che apprezzare l'operato di Poste Italiane, che resta sempre un punto di riferimento sul territorio per fornire servizi alla comunità che purtroppo è priva di sportelli bancari».



Montecchio (TR) Federico Gori

«Un passo avanti significativo per il Comune»

«L'attivazione del Progetto Polis rappresenta un passo significativo per Montecchio e per tutte le aree marginali del nostro Paese, confermando il ruolo strategico di Poste. Grazie a questa iniziativa, i servizi digitali e di prossimità saranno più accessibili, contribuendo a ridurre le distanze e a migliorare la qualità della vita dei nostri concittadini, dimostrando l'attenzione ai territori più piccoli, valorizzandoli e proiettandoli verso il futuro».



Orvieto (TR) Roberta Tardani

«Possiamo contare sul coworking di Poste»

«Siamo grati a Poste Italiane per aver valorizzato il centro storico di Orvieto con spazi condivisi ottimizzando quelli antistanti l'ufficio postale. Contare su strutture come questa, realizzata da una grande e storica azienda come Poste, rappresenta a Orvieto una grande opportunità sia per i cittadini che per attrarre smartworkers e nomadi digitali».



Sant'Oreste (RM) Gregory Paolucci



Un edificio antico rinasce grazie a Polis

«Polis garantirà a tutta la nostra comunità una serie di servizi aggiuntivi molto importanti che semplificano la vita dei cittadini e degli anziani in particolare. Grazie alla sinergia che si è creata abbiamo potuto mantenere un servizio importante nel centro storico e abbiamo recuperato e consolidato un edificio antico come l'ex Consultorio di Sora Marcella, garantendo l'accessibilità e la sicurezza senza rinunciare all'innovazione».

San Felice Circeo (LT) Monia di Cosimo



«L'innovazione che semplifica la vita»

«Siamo lieti che San Felice Circeo sia stato scelto per il progetto Polis di Poste Italiane, che ringraziamo per questa importante iniziativa attuata sul territorio. Siamo convinti che l'innovazione debba andare in una direzione ben chiara: offrire maggiori servizi semplificando la vita dei cittadini. Caratteristiche che rappresentano l'anima del progetto realizzato da Poste Italiane a San Felice Circeo».

Penna Sant'Andrea (TE) Nicola Salini



Dignità e accessibilità in un luogo pubblico essenziale

«La riqualificazione del nostro ufficio postale rappresenta un segno concreto di attenzione verso le aree interne e verso i piccoli comuni come il nostro. L'eliminazione delle barriere architettoniche ha restituito dignità e accessibilità a un luogo pubblico essenziale. I progetti per l'installazione del Postamat e delle colonnine di ricarica per auto elettriche sono già stati avviati e rappresentano un ulteriore tassello di innovazione».

Roccaspinalveti (CH) Chiara Fiore



«Poste sa come valorizzare il territorio»

«Con il progetto Polis si conferma e si consolida il legame tra Poste Italiane e i territori, attraverso l'erogazione di servizi della pubblica amministrazione direttamente negli uffici postali dei piccoli centri, a vantaggio delle comunità locali più piccole e con impatti virtuosi sulla sostenibilità. Ringrazio Poste Italiane per la valorizzazione del nostro territorio e per i servizi che ha reso disponibili, esempio concreto di sinergia istituzionale».

Vicoli (PE) Catia Campobasso



«Vantaggi per i cittadini, valore per il territorio»

«Il progetto Polis ha creato un'incredibile collaborazione tra gli enti comunali, tutta la Pubblica Amministrazione, e Poste Italiane, portando innumerevoli vantaggi a favore dei cittadini, soprattutto nei piccoli centri dell'entroterra troppo spesso lasciati alla deriva. Con il progetto Polis, grazie ai molteplici servizi messi a disposizione da Poste Italiane, il territorio è stato rinnovato, valorizzato, potenziato e migliorato».

Carpineto della Nora (PE) Donatella Rosini



«Polis rafforza il legame con le persone»

«La presenza di Poste sul nostro territorio rappresenta un presidio fondamentale di servizi, inclusione e innovazione. Il progetto Polis rafforza il legame con i cittadini, garantendo loro maggiore accessibilità ai servizi pubblici, anche nei centri più periferici. Grazie per essere ogni giorno al fianco delle comunità locali e per l'impegno nel sostenere la coesione e la modernizzazione del nostro Paese».

Salcito (CB) Giovanni Galli



Un vuoto colmato grazie al progetto Polis

«Le buone pratiche dell'amministrazione si misurano anche grazie agli enti esterni. Poste Italiane ha permesso l'implementazione di nuovi servizi, compresa l'installazione dell'ATM, colmando con il progetto Polis un vuoto importante per un paese piccolo come Salcito e per la sua popolazione che ora può ottenere servizi aggiuntivi e implementazioni importanti nella vecchia sede completamente rinnovata».

Masullas (OR) Ennio Vacca



«Migliorata l'accessibilità ai servizi essenziali»

«Il Progetto Polis di Poste Italiane ha rappresentato un importante passo avanti per la mia cittadina, Masullas, contribuendo a migliorare l'accessibilità ai servizi essenziali in modo innovativo e sostenibile, da parte di tutti, oltre a rappresentare un elemento fondamentale per assicurare il benessere dei cittadini. Un'iniziativa che ha avuto un grande impatto concreto sulla vita degli abitanti».

Piedimonte Matese (CE) Vittorio Civitillo



«Grazie per aver scelto il nostro Comune»

«Lo sportello consente una fruizione dei servizi innovativa e veloce, con un agevole accesso alle piattaforme. Aver reso un ufficio totalmente digitale favorisce la percezione, anche nelle aree interne, dei benefici dei servizi digitali, rendendo più fluido il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione. Ringrazio Poste Italiane per aver scelto il nostro Comune per la realizzazione del progetto».

Avigliano (PZ) Giuseppe Mecca



Un'esperienza positiva per il contesto territoriale

«Abbiamo apprezzato sin dal principio lo spirito e le finalità sottese al progetto Polis, partecipando con entusiasmo alla sua presentazione. Bene ha fatto Poste Italiane, unitamente al Governo, a destinare importanti investimenti su un progetto che ha riqualificato materialmente gli uffici postali, ma soprattutto ne ha ridisegnato la funzione, elevandola a punto di riferimento nel proprio contesto».

Alberobello (BA) Francesco De Carlo



«Polis guarda con attenzione al sociale»

«L'ufficio postale di Alberobello è stato il primo in Puglia ad essere entrato nel progetto Polis, un ambiente all'insegna della sostenibilità e dell'innovazione, che guarda con attenzione al sociale perché ha reso i propri servizi più accessibili da parte dei cittadini/utenti che sono i diretti fruitori, e anche dei dipendenti che tante ore trascorrono negli uffici ai quali è stato garantito il welfare aziendale».

Gerace (RC) Rudi Lizzi



Ecco i servizi dove si rischia lo spopolamento

«Ho avuto l'onore di partecipare alla presentazione del progetto a Roma, il 30 gennaio 2023. Questo progetto non solo migliora la qualità della vita dei geracesi, ma contribuisce anche alla valorizzazione del nostro borgo, facilitando la permanenza e l'attrattività del territorio, confermando l'attenzione alle realtà locali e garantendo servizi fondamentali in luoghi dove spesso si rischia lo spopolamento».

Cinisi (PA) Vera Abbate



«Insieme abbiamo costruito un legame prezioso»

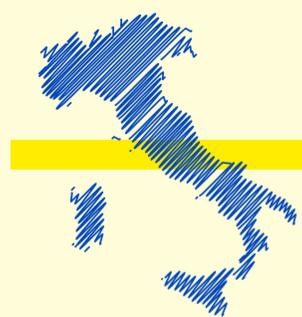
«La trasformazione dell'ufficio postale non solo semplifica la vita quotidiana dei nostri cittadini, ma contribuisce a rendere Cinisi un esempio concreto di innovazione e inclusione. Ringrazio sinceramente Poste Italiane per la fiducia e per l'attenzione dimostrata verso il nostro territorio. Il legame che abbiamo costruito è solido e prezioso, e continueremo a coltivarlo per offrire nuove opportunità alla nostra comunità».

Trappeto (PA) Santo Cosentino



Un progetto in linea con green e innovazione

«Questa iniziativa ha trasformato l'ufficio postale, facilitando l'accesso dei cittadini a numerosi servizi essenziali senza dover uscire dal paese. Oltre a semplificare la vita quotidiana, contribuisce a ridurre gli spostamenti, diminuendo il traffico e le emissioni di CO2, in linea con i nostri obiettivi di sostenibilità ambientale. Un passo significativo, dunque, verso la modernizzazione e l'inclusione digitale della nostra comunità».



L'Italia di Poste

La gamification viene utilizzata per migliorare le performance nei centri di recapito

Gioco, vivaio e logistica innovativa benvenuti nelle eccellenze di Padova

L'orgoglio del Direttore di Filiale Daniele Antonio Rinciari: «Siamo secondi nel Nord Est, 35esimi in Italia e quarti tra le 33 filiali top»

Anche PCL va a gonfie vele con una rete capillare che copre 101 Comuni attraverso 8 centri di distribuzione e 15 presidi decentrati

In un territorio di oltre 2mila km, con un milione di abitanti, il modello della Filiale di Padova di presidio e innovazione si distingue per concretezza, coinvolgimento e visione. Postenews lo ha scoperto nel forum dello scorso 15 aprile, dove il direttore Giuseppe Caporale ha incontrato una folta rappresentanza delle varie anime del business di Poste in una provincia piena di risorse e di innovazione, con eccellenti risultati in ogni settore. L'ufficio postale è un punto di riferimento con uno sguardo rivolto al futuro. «Il 44% della popolazione è cliente attivo di Poste» spiega con orgoglio il direttore di Filiale, **Daniele Antonio Rinciari**. «Ogni giorno entrano negli UP 14.500 clienti. Abbiamo 163 uffici, di cui 56 centrali, con sale relazione e standard, e 16 punti Poste Casa e Famiglia». Una macchina efficiente che poggia su 693 risorse, «per la maggior parte figure operative: il 55% sono sportelliste e OFE», con una for-



La squadra della Filiale di Padova

te presenza femminile (64%) e un'età media in discesa grazie alle 101 assunzioni tra 2023 e 2024. La chiave del successo? Come sempre il senso di appartenenza. «Ognuno può fare la differenza nel proprio mestiere, perché l'azienda siamo noi», sottolinea Rinciari. E non è solo uno slogan: lo dimostrano i numeri.

Secondi nel Nord Est

Anda Qoshja, responsabile RGOF, evidenzia che «i risultati sui KPI parlano chiaro: siamo secondi nel Nord Est, 35esimi in Italia e quarti tra le 33 filiali top». Fa gioco la rinnovata sinergia tra uffici e struttura centrale: «Nel 2024 l'obiettivo era aumentare il presidio sul territorio.

Grazie ai referenti GO e agli specialisti, la distanza tra filiale e UP si è accorciata». La spinta digitale ha avuto un ruolo decisivo. «Abbiamo raggiunto il 46% di ricevute digitali e 44.000 prenotazioni digitali al 7 aprile - continua Qoshja - I risultati mostrano un +10% di clienti che scelgono la prenotazione digitale». Il merito va anche al progetto "Gruppo Digital", raccontato a Postenews da **Massimo Varsalona**, referente GO: «Gli OSP accompagnano i clienti nell'uso delle applicazioni e nella prenotazione. È aumentata l'efficienza e la soddisfazione». **Diana Della Volpe**, SGOT, racconta l'evoluzione interna: «Siamo diventati protagonisti attivi degli obiettivi aziendali, precursori del progetto di collaborazione tra DUP, consulenti e specialisti. I tavoli sulla conformità, con risorse miste per cluster, hanno migliorato il dialogo e permesso un controllo di primo livello fino al 92%».

Progetto Vivaio

Le giovani risorse sono il fulcro della crescita. In campo consulenza, spicca il "Progetto Vivaio Consulenti Finanziari", «nato per accompagnare i nuovi SCF nei primi passi della loro attività» racconta ancora Rinciari, evidenziando come il programma abbia creato un vero e proprio network tra consulenti, «con casi studio, miglioramento delle tecniche relazionali e aumento della consapevolezza del ruolo». Un percorso strutturato, che ha già visto la realizzazione di sette incontri, con una media di due o tre al mese. Del Vivaio parla **Chiara Beggiara**, SCF di Camposampiero, entrata a far parte del team nel dicembre 2024: «Mi ha aiutata a concretizzare la teoria con casi studio, affrontando anche la gestione delle obiezioni del cliente, una delle parti più difficili». «Nel "Vivaio" ognuno racconta i propri esempi, poi si migliora insieme e il confronto con clienti diversi, anche a parità di prodotto, è al centro della crescita: «Ci sono clienti che arrivano già preparati, altri che vanno accompagnati» spiegano

Il forum con Postenews del 15 aprile



Chiara Beggiara



Davide Biancucci



Gianluca Bortolozzo



Christelle Bronchart



Cesare Cacciatori



Rossella Campana



Jacopo Conforti



Salvatore Culotta



Sabrina De Nigris



Diana Della Volpe



Elena Favaro



Miriam Fiorin



Anna Maria Florio



Camillo Lamorte



Sandro Lapati



Davide Massaro



Monica Milani



Simone Musumeci



Luca Olivieri



Nicola Olivieri



Anna Giulia Orecchioni



Federica Paesante



Anda Qoshja



Laura Recchia



Daniele Antonio Rinciari



Tiziana Tiziani



Lisa Tonin



Miriana Tufano



Massimo Varsalona



Elisa Vitali



Ciro Vitiello



ancora Rinciari, insieme al RUF **Nicola Olivieri**. Chiara ricorda poi quando «durante un affiancamento, ho gestito in autonomia un cliente per un investimento. Il cliente ha poi chiesto di essere seguito solo da me. Devi conoscere le soluzioni da proporre e anche la normativa. Il Vivaio mi ha dato strumenti per argomentare con consapevolezza, anche con clienti esperti». Vedere casi studio è fondamentale per crescere: «Il rispetto dei tempi del cliente è fondamentale e il Vivaio aiuta a gestire queste situazioni» conclude ancora la SCF di Camposampiero.

Giocando si migliora

La "Gamification" è una strategia che utilizza in ambienti di lavoro tecniche o elementi ludici. A Padova, nel comparto PCL, ne hanno fatto un credo e - numeri alla mano - a ragione: si è cementato lo spirito di squadra e sono saliti gli indicatori di qualità. Così, nel CS di Padova, ha spopolato la "Patente a Punti della Sicurezza", lanciata per sensibilizzare sulle normative in ambiente di lavoro. «Ogni gruppo - spiega **Laura Recchia**, Lean Specialist del Cs Veneto - inizia con un bonus di 40 punti e ne accumula attraverso varie attività, mentre gli infortuni comportano una penalizzazione. Il gruppo che raggiunge per primo 300 punti viene dichiarato vincitore». Le attività sono coinvolgenti, come le gare di "Memory" o il "Cruci-Sicurezza". «O come "L'Infortunato" - prosegue Laura - che insegna i rischi degli errori sul lavoro, e il "Role Play" dove interpretiamo diversi ruoli per comprendere meglio le dinamiche di sicurezza». Infine, un classico dei quiz riletto dai dipendenti del CS di Padova: "Chi Vuol Essere Sicuro", che testa le conoscenze dei partecipanti. La gamification è il filo rosso anche nel CD di Albignasego: «Avevamo iniziato male l'anno come KPI di qualità - afferma **Christelle Bronchart**, Responsabile Qualità della sede - Abbiamo provato varie strade ma senza risultati». Anche qui, la svolta arriva con il gioco, o meglio, con "La gara dei quadranti". «Abbiamo creato un cruscotto specifico per ogni portalettere» posizionato strategicamente vicino alla macchinetta del caffè per massimizzare la visibilità e l'engagement. «Si è stimolata una competizione per far salire la propria squadra - sorride Christelle - A fine 2024 i risultati sono stati celebrati con la premiazione dei partecipanti con delle magliette personalizzate». E anche l'anno nuovo è iniziato sotto i migliori auspici.

I codici di Alessandro



A un mese e mezzo dalla pensione, **Alessandro Truppini** guarda con orgoglio al suo percorso e al lavoro svolto soprattutto nella gestione dei trasporti al CS di Padova con semplici ma efficaci soluzioni: l'utilizzo di codici identificativi su lanyard e striscioline plastificate per ogni turno ha migliorato la tracciabilità e ridotto i tempi operativi.

Padova apripista del futuro con gli esoscheletri nei CS



Giulia Melato



Monia Iacovella

Al CS di Padova Poste ha avviato una sperimentazione per l'impiego di esoscheletri. L'obiettivo è supportare i lavoratori, contribuendo al mantenimento di una postura corretta e alla prevenzione di problematiche muscolo-scheletriche. «L'esoscheletro pesa 3 kg e mezzo - spiega **Giulia Melato** - Nella parte lombare e nelle spalle si sente molto la differenza: sono riuscita a lavorare senza alcuno sforzo». Con i suoi 23mila mq, il CS di Padova è il fulcro delle lavorazioni meccanizzate del Triveneto, servendo 13 province per il flusso lento. «È cresciuto grazie all'arretramento delle lavorazioni - spiega **Monia Iacovella**, responsabile del CS - impiega 378 persone e si distingue per l'eccellenza in ambito Lean e per la parità di genere». Il progetto ha coinvolto le funzioni Innovazione dei Modelli di Funzionamento (che ha in capo e coordina il progetto), nell'ambito di Ingegneria di PCL, e la funzione di Gestione e Coordinamento Sicurezza sul Lavoro, nell'ambito di Tutela Aziendale.



«Un portafoglio "nuovo" per il cliente da un milione»

Un caso di successo arriva dalla rete commerciale: un cliente con un milione di euro investito su ramo primo è stato accompagnato in un percorso di riallineamento al portafoglio tipo ideato dall'Azienda. «Si tratta di un cliente che accantona gli utili delle sue società - racconta **Giulio Baraldo**, Referente Commerciale di Zona - ed è stato guidato a cambiare modello, allineandosi al portafoglio tipo ideato da Poste. Incontri, spiegazioni e confronto. Il cliente ha accettato e ne vede i frutti». Un esempio concreto di consulenza evoluta, come sottolinea il Responsabile Commerciale della Filiale di Padova **Donato Basile** che spiega: «La composizione patrimoniale ammonta a 7,8 miliardi, di cui 2,6 miliardi di risparmio e 2,7 miliardi di investimenti. I clienti con rapporto stabile con Poste sono 410.000, di cui 981 private con patrimonio superiore a 500.000 euro e 33.000 affluenti con più di 100.000 euro».



Giulio Baraldo



Donato Basile

Impennata dei pacchi lenti «I clienti si fidano di noi»

Nella Provincia di Padova si registra anche una crescita significativa nella gestione della Corrispondenza a firma, in particolare, per quanto riguarda il Comparto Pacchi. «Nel 2024 abbiamo registrato un aumento importante dei Pacchi, con un delta del 53%», spiega **Alessandra Bastianello**, Responsabile PCL, che si occupa della parte di Padova della RAM. E anche quest'anno il trend è lo stesso, con un aumento considerevole delle consegne dei pacchi cosiddetti "lenti". Il successo dei pacchi lenti si lega al consolidamento delle abitudini della popolazione che ha acquisito maggior fiducia verso l'eCommerce e riesce ad acquistare senza "fretta" e perché l'utente di Poste è fidelizzato e ormai certo che entro la tempistica prevista vada in consegna con il Pacco.



Alessandra Bastianello

Pre-advising: il segreto è lavorare d'anticipo

PCL a Padova è uno dei cuori pulsanti di Poste nel Nord Est: con una rete capillare che copre 101 comuni attraverso 8 centri di distribuzione e 15 presidi decentrati, la realtà guidata da **Alessandra Bastianello** è un esempio di efficienza e attenzione al cliente. I picchi produttivi, concentrati soprattutto nei mesi di gennaio, maggio, luglio, ottobre, novembre e dicembre sono diventati la nuova normalità. «Ma sono ormai quotidiani» conferma **Luca Olivieri**, direttore del CD di Campodarsego. La chiave per gestire i

picchi sta nella preparazione. «La nostra RAM lavora in anticipo: quando si prevede una massiccia postalizzazione ci mandano un pre-advising. Possiamo così organizzarci bene, chiamando a raccolta i nostri portalettere». Sul fronte delle risorse umane, **Anna Giulia Orecchioni**, responsabile RUO PCL, evidenzia che «nel 2024 abbiamo assunto 95 persone a tempo indeterminato. Per il 2025 è prevista una prima fase con 42 assunzioni su Padova». Anche la flotta è in costante aggiornamento: «In centro a Padova abbiamo sostituito le biciclette muscolari con 7 Ligier, più adatte ai volumi attuali». La qualità

non viene mai sacrificata: **Ciro Vitiello**, RQ, sottolinea l'importanza della «qualità percepita: non si tratta solo di consegnare una lettera, è una questione di reputazione». Il 2024 si è chiuso con quasi tutti gli obiettivi raggiunti: «Oltre il 70% a livello di RAM, e nei primi mesi del 2025 performiamo ancora meglio: siamo a 13 KPI su 14». Fa la differenza la tenacia dei portalettere, come **Federica Paesante** del CD di Monselice («Sono determinata sul lavoro e nella vita, ho corso anche la maratona di New York»), **Monica Milani** e la giovane **Miriana Tufano** del cd Padova Antenore.



La squadra di RAM 1 e CS di Padova



Il cartellone del gioco "Patente a Punti" del CS di Padova e un momento della premiazione

Il viaggio di Postenews sul territorio: ecco dove siamo già stati

Valle d'Aosta Aosta Saint-Vincent	Silandro Rovereto Bressanone	Toscana Firenze Arezzo Lucca Pisa Grosseto Prato	Abruzzo Avezzano Pescara Chieti Lanciano	Puglia Bari Foggia Martina Franca
Piemonte Torino Alessandria Domodossola Vercelli Novara Alba Cuneo	Veneto Padova Verona Vicenza Chioggia Taglio di Po Cittadella Cerea Mogliano Veneto Rovigo Legnago	Umbria Perugia Todi Assisi Bastia Umbra	Molise Isernia	Basilicata Potenza Treccina
Lombardia Varese Brescia Pianengo Sondrio Menaggio Pavia	Friuli Venezia Giulia Trieste Udine Pordenone	Marche Ancona Fermo Porto San Giorgio Pesaro	Sardegna Cagliari Quartu Sant'Elena Sassari Sestu Nuoro Marrubiu	Calabria Reggio Calabria Tropea Maratea Crotona
Liguria Genova Savona Imperia	Emilia-Romagna Bologna Modena Sant'Agata sul Santerno Reggio Emilia	Lazio Rieti Monterotondo Viterbo Gaeta Latina Tecchiena Terracina Campagnano di Roma	Campania Salerno Caserta Battipaglia Benevento Cava de' Tirreni Procida Capri Piedimonte Matese Apice Sant'Angelo dei Lombardi	Sicilia Palermo Paestum Catania Caltagirone Agrigento Lentini Marsala Ortigia Caltanissetta Enna Aragona Mussomeli

IL NOSTRO INCONTRO CON I COLLEGHI

Qualità del servizio, attenzione ai kpi aziendali, spirito di squadra: ecco le armi vincenti

A Benevento tutti (ma proprio tutti) sono clienti di Poste Italiane

Il dato comunicato a Postenews dal Direttore di Filiale Nicola Iorio: l'88 per cento degli abitanti della provincia campana ha un rapporto con la nostra Azienda. Vola anche la logistica, che è in grado di servire un bacino di oltre 73.000 abitanti

Sì, avete letto bene il titolo. A Benevento sono tutti (ma proprio tutti) clienti di Poste Italiane. Non è un modo di dire, ma la realtà confermata dai numeri che il direttore di Filiale, **Nicola Iorio**, ha snocciolato durante l'incontro con Postenews dello scorso 21 marzo: l'88 per cento degli abitanti della provincia ha un rapporto con Poste Italiane. Se togliete i bambini (in parte, non tutti, visto l'abbondanza dei libretti per minori), capite che quello di Poste con Benevento è un rapporto estremamente saldo. Vediamoli, questi numeri: in provincia ci sono 274mila persone, 242mila di queste rientra nella clientela di Poste. Per la precisione, nei 79 portafogli, 921 clienti sono nel segmento Private, 23 mila nell'Affluent, 135mila nel Mass e 82mila nel Lower mass. Ogni giorno vengono serviti negli uffici postali della provincia 6.183 clienti. «Siamo una risposta forte alla desertificazione bancaria - aggiunge Iorio - visto che nei 78 comuni beneventani ci sono 91 uffici postali con 397 dipendenti



La squadra MP della Filiale di Benevento

contro i 387 degli altri istituti di credito». Numeri importanti di una realtà in salute, come dimostrano anche i dati relativi ai kpi di Gestione Operativa: i dati sono tutti positivi e dove non lo erano (digital experience) si sono rimboccate le maniche e recuperato il gap. «Il nostro punto di forza è la qualità del servizio erogato, con bassa attesa media e una grande attenzione alle giornate critiche» spiega il RGO **Raffaele Cipriano**. Non è un caso che Benevento abbia ricevuto proprio da Gestione Operativa centrale la "Bussola" della Customer e Digital Experience, il premio mensile dell'azienda che la macroarea Sud assegna alle filiali più performanti.

Zero giornate critiche

Cresce anche il patrimonio gestito da Poste nel Beneventano: il totale delle masse nel 2025 è salito del 2 per cento rispetto ai dati del 2023: sono cresciuti gli investimenti (+8%), la liquidità (+8%) e la previdenza (+13%). Il tutto in una Filiale che, nell'ambito di Mercato Privati, sta cambiando pelle, come accade d'altronde in un'Azienda in trasformazione come Poste. Nei 91 uffici, come detto, lavorano 397 persone, con un'età media di 47,9 anni e una leggera prevalenza femminile (54%). Sportellisti e Operatori Front End rappresentano la metà degli impiegati, gli altri sono divisi tra direttori di uffici postali e loro collaboratori, staffisti e consulenti finanziari. Il cliente, negli uffici postali della provincia di Benevento sa di poter contare su tempi di attesa molto brevi: la media è di 5,7 minuti e, se si leggono i dati relativi al 2024, su 817.305 clienti serviti l'88,3 per cento è stato servito entro i 15 minuti previsti dal kpi dell'azienda. Best practice all'ufficio postale di Montesarchio (un comune di 13mila abitanti con forte presenza di centri commerciali) e a quello di San Giorgio del Sannio. Qui, spiegano la dup **Antonietta Salvatore** e la sua collaboratrice **Antonietta Leone**, avviene una sorta di regia degli sportelli in tempo reale nelle giornate critiche: monitorando il gestore attese, si ottimizza l'operatività degli sportelli. «10mila abitanti e zero giornate critiche» sintetizza la direttrice.

La realtà logistica

Benevento è una realtà frizzante anche in ambito PCL. Il Centro Logistico di Benevento rappresenta il cuore operativo dell'intero sistema, affiancato dai Centri di Distribuzione di Molinara, Montesarchio e Ponte, ciascuno con una propria articolazione e specificità. L'organico complessivo della rete di recapito conta 100 unità nel solo CL di Benevento, spiega con dovizia il Responsabile PCL **Adriano Di Giglio**,

Il forum con Postenews del 28 marzo



Pasquale Affinito, Maria Ascione, Marco Carollo, Nazzareno Chiumiento, Giovanni Ciampa, Raffaele Cipriano, Biagio Coduti, Adriana De Lisi, Pasquale Della Peruta, Adriano Di Giglio



Gelsomina Ferraro, Silvia Fina, Elena Fonzo, Maria Cinzia Fusco, Mariapia Gizzi, Nicola Iorio, Antonietta Leone, Valentina Loia, Luigi Menna, Lucio Micillo



Un momento del forum con Postenews nella Filiale di Benevento



Attilio Mignone, Emerancia Raharisoa, Antonietta Salvatore, Carlo Santillo



Giovanna Scalzi, Diego Venafra



Ancora MP sotto l'arco di Traiano

mentre i tre centri di distribuzione sul territorio impiegano complessivamente 70 unità, suddivise tra Molinara, Montesarchio e Ponte. «Questa organizzazione consente di servire un bacino di oltre 73.000 abitanti, con Benevento che da sola raccoglie più di 55.000 residenti, seguita da Montesarchio con 13.000, Ponte con circa 2.400 e Molinara con poco più di 1.400». All'interno del Centro Logistico di Benevento, la struttura organizzativa prevede 29 articolazioni di base, con un personale suddiviso in venti linee Business, quattro linee Mercato, cinque linee Trasporti e trenta addetti alla Produzione. Anche i Centri di Distribuzione sono organizzati secondo una precisa suddivisione operativa. Il centro di Montesarchio, ad esempio, conta 19 articolazioni di base, undici linee Business e una linea Mercato, mentre quello di Molinara è più snello, con nove articolazioni di base, due linee Business e una linea Mercato. Il centro di Ponte, invece, si configura con 28 articolazioni di base, undici linee Business e tre linee Mercato, garantendo così una copertura capillare ed efficace dell'area di competenza. «L'età media del personale - prosegue Vigilio - si attesta intorno ai 43 anni, con una distribuzione equilibrata tra uomini e donne. La flotta operativa, ben integrata con le esigenze logistiche del territorio, consente di assicurare una qualità del servizio sempre più elevata». E grazie a questa struttura, Poste conferma il proprio impegno nel garantire un servizio efficiente e innovativo, in grado di rispondere alle necessità di un'utenza sempre più ampia e diversificata come quella del territorio di Benevento.

Dalla "città fantasma" agli incontri con un gregge: le esperienze dei postini

La portalettere **Maria Ciervo**, originaria di Benevento, ha scelto di tornare nella sua città. «Oggi sono una Linea Business nella squadra 2, che serve 11 comuni, da Pietrelcina - il padre di Padre Pio - fino alla "città fantasma" di Apice». Lì non ci sono abitanti, ma solo qualche ristorante e le consegne avvengono solo nei weekend. Tra le curiosità del lavoro sul campo, Maria racconta di un incontro «inaspettato con un gregge, sempre ad Apice» e tra le sfide quotidiane, quella della toponomastica che «resta un ostacolo. Basta vedere il problema delle cassette postali interne ai cancelli dei palazzi a San Giorgio del Sannio, che ci rendono la consegna molto più complessa», spiega Maria, accompagnata all'incontro con Postenews da diversi colleghi portalettere nella zona di Benevento, da **Mario Veltro** ad **Antonella Laporta** e **Rosalba Ferrara** e **Angelo Cirulli**.



Maria Ciervo



Mario Veltro



Antonella Laporta



Rosalba Ferrara



Angelo Cirulli



La squadra di PCL di Benevento

Il patrimonio e i clienti a Benevento

Dati mln/€

Anno	Risparmio	Investimenti	Liquidità	Previdenza	Totale
2023	3.008	1.297	1.312	56	5.674
2024	2.955	1.404	1.390	63	5.811
2025	2.921	1.405	1.411	63	5.800
vs 2023	-3%	+8%	+8%	+13%	+2%

Clienti	Portafogli	79
	Private	921
	Affluent	23 mila
	Mass	135 mila
	Lower Mass	82 mila
Totale	242 mila	

Abitanti Provincia Bn	274.080	88%
Clienti Serviti GG	6.183	

Totale Comuni		78		
Serviti da Poste	78	91 UP	397 Dipendenti	
Serviti da Banche	44	124 Sportelli	387 Dipendenti	



Cusano Mutri e la consulenza che vale oro

A Cusano Mutri, c'è **Elvira Malgieri**, consulente premium e strategie per la rendita patrimoniale che lavora in sinergia con la consulente premium **Mariapia Gizzi**, e aiutano i clienti a trovare soluzioni adatte per ottenere una rendita dai loro patrimoni. «Alcuni, con esigenze di gestione più avanzate, hanno richiesto maggiore rendimento: attraverso il servizio Premium, siamo riusciti a soddisfare le loro richieste», spiega, per poi raccontare il caso significativo di un cliente con un patrimonio molto importante, che ha scelto il contratto Premium, «beneficiando di un consulente dedicato anche fuori sede, con strumenti aziendali evoluti e prodotti personalizzati». Sono 200 i clienti Premium, per un totale di circa 140 milioni di patrimonio: la sua clientela è composta principalmente «da ex detentori di buoni postali, patrimoni ereditati e imprenditori, sviluppando nel tempo strategie su misura per ciascuno di loro». **Arturo Malatesta**, direttore dell'Ufficio Postale di Cusano Mutri, afferma che «siamo riusciti a fare buon lavoro su alcune consulenze su progetti che vedono il cliente al centro ma diversificando per le tipologie di esigenze».



Elvira Malgieri



Arturo Malatesta



I colleghi di MP di Montesarchio



La squadra del CD di Ponte



I dipendenti del CD di Montesarchio

PROBLEMI E SOLUZIONI

Il racconto di una giornata resa complicata dal clima Irpinia, il portalettere salva una famiglia isolata nella neve

Angelo ha chiamato i soccorsi a Guardia Lombardi per raggiungere un'abitazione con anziani e bambini: «La loro riconoscenza mi fa sentire orgoglioso del mio lavoro»

Da una parte la bellezza incantata delle cime ovattate, dall'altra la perenne sfida dei portalettere ai rigori dell'inverno, alle strade gelate, ai percorsi interrotti. Una sfida che nel gennaio scorso non ha risparmiato i circa 30 portalettere applicati a Sant'Angelo dei Lombardi, centro che serve circa 40 comuni montani dell'Alta Irpinia nell'Avellinese e smista la corrispondenza verso altri sei punti di distribuzione: Montella, Nusco, Calitri, Caposele, Vallata e Lacedonia, ultimo avamposto al confine con la Puglia. «In una sola notte era caduto oltre un metro di neve, situazione che in Irpinia non si verificava da tanto tempo - spiega **Mario Castellano**, da circa due anni e mezzo direttore del CD e prima portalettere nelle stesse zone - Nelle prime ore della mattinata i mezzi spalaneve erano riusciti a ripulire solo le vie principali, per cui mi è stato chiaro fin da subito che ci aspettava una giornata complicata».

Pale e buona volontà

«Arrivati in ufficio io e miei colleghi abbiamo liberato le auto aziendali coperte dalla neve, caricato pacchi e corrispondenza e poi siamo partiti per i rispettivi giri di consegne», racconta **Angelo Ciccone**, portalettere applicato a Guardia Lombardi, con i suoi mille metri la zona più alta dell'intero bacino. «In paese alcune stradine erano state transennate perché si temeva la caduta del ghiaccio dai tetti e il sindaco aveva organizzato squadre di soccorso coinvolgendo Forze dell'Ordine e gruppi di volontari, per raggiungere le abitazioni che si trovavano in situazioni più critiche», continua Angelo. Ma il portalettere trova sempre



Angelo Ciccone, portalettere di Guardia Lombardi

una soluzione «e così, d'accordo con i destinatari, le consegne più urgenti sono state effettuate al bar, all'edicola o presso il forno». «Continuando il mio giro, verso la parte più alta e rurale della zona ho visto che una costruzione era rimasta completamente isolata per l'alta coltre bianca che ne aveva sbarrato la via di accesso. Sapevo che in quella casa abitavano una mamma con due bambini e due persone anziane, non ci ho pensato due volte e ho provato a raggiungerli in auto, ma il sentiero era ghiacciato, le ruote pattinavano, e alla fine sono rimasto bloccato». Angelo però non si è perso d'animo, ha lasciato lì la vettura e a piedi è tornato indietro in paese, ha chiamato a raccolta sindaco e volontari e, tutti insieme, armati di pale e buona volontà, sono riusciti ad aprire un varco e a raggiungere l'abitazione. «Quello del postino è il mestiere più bello del mondo - dice

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

D'Aniello Giuseppina..... Resp. RU Filiale Caserta 1C - Macro Area Risorse Umane
Faraone Angelo..... Resp. Risorse Umane Filiale Brindisi - Macro Area Risorse Umane
Troncone Ilenja Maria Resp. Risorse Umane Filiale Avellino - Macro Area Risorse Umane
La Sala Michele..... Resp. Gest. Operativa di Filiale Foggia - Macro Area Mercato Privati
Malice Antonella..... Resp. Gest. Operativa di Filiale Matera - Macro Area Mercato Privati
Scorzafave Marco..... Resp. Gest. Oper. di Filiale Vibo Valentia - Macro Area Mercato Privati
Iannasso Stefano Alfredo... Resp. Coord. Comm Territ. 1 Napoli - Macro Area Mercato Privati



commosso - Il calore e la riconoscenza di quella famiglia mi ha ripagato di tutte le difficoltà e mi ha fatto sentire orgoglioso di quello che faccio». In quella giornata toccante e intensa, il rientro al deposito di Sant'Angelo dei Lombardi è avvenuto ben oltre l'orario abituale e ogni portalettere aveva un personale aneddoto da raccontare. «Siamo tornati a casa tutti stanchi e infreddoliti ma pienamente soddisfatti per aver reso un servizio importante alla comunità in un momento difficile», conclude fiero Angelo.

Reportage

Da Paestum una cartolina in viaggio per il Giappone

Giuseppe Trotta guida un team che tra giugno e settembre è chiamato a gestire i picchi di pedonabilità e le spedizioni legate all'afflusso di turisti



di **Angelo Lombardi**

Giapponese, tedesco, inglese. Sono tante le lingue che si sentono parlare ogni giorno all'ufficio postale di Paestum, antica città della Magna Grecia sul litorale cilentano che ogni estate attira turisti da tutto il mondo, affascinati da uno dei siti archeologici più suggestivi in Italia e dalle sue acque cristalline. Antichi templi e rari esempi di pittura greca testimoniano il passaggio di tante popolazioni, tra cui greci, lucani e romani, che qui hanno lasciato il loro segno inconfondibile. Ed è proprio per portare a casa un pezzettino di quella storia che solo qui si può trovare che i visitatori stranieri si affidano all'ufficio postale del posto, diretto da **Giuseppe Trotta**:

«Qui la pedonabilità raggiunge il suo picco in estate, nei mesi tra giugno e settembre, quando sono tantissimi i turisti che vengono per spedire cartoline e pacchi. Anche se naturalmente non si ferma mai nemmeno l'attività ordinaria, a partire dal ritiro delle pensioni nei primi giorni del mese».

I numeri di Paestum

D'altra parte, Giuseppe conosce bene non solo l'ufficio di Paestum, che dirige dal 2023, ma l'intero universo di Poste Italiane: «Sono entrato in questa azienda il 2 agosto del 1996, a 21 anni. Inizialmente lavoravo in Postel - racconta - per passare a Poste Italiane nel 2006: qui sono stato caposquadra nel CMP per poi transitare a Mercato Privati nel 2007. Ho fatto lo sportellista, poi la sala consulenza, fino al ruolo di direttore,

prima a Omignano e poi qui a Paestum dal 12 aprile del 2023». E da allora l'ufficio ha continuato la sua crescita, tanto che tra poco al consulente mobile si aggiungerà quello fisso, nella sala in allestimento. Il 2024, poi, ha visto salire anche i numeri di polizze, buoni, liquidità, libretti e conti correnti, «per un totale di 38 milioni di euro», sottolinea orgoglioso Giuseppe. Anche il 2025 è iniziato con il superamento degli obiettivi prefissati: «Abbiamo superato l'obiettivo di marzo, che era fare 1,35 milioni di buoni e siamo a 1,43 milioni. Volevamo fare 337.000 euro di investimenti e siamo a 343.000. Abbiamo fatto la cessione del quinto chiudendo l'obiettivo trimestrale e stessa cosa per l'obiettivo dei prestiti. Poi in generale vendiamo anche tantissime Postepay, intorno alle 300 all'anno, ed eroghia-

mo permessi di soggiorno ai tanti stranieri che lavorano in queste zone». Risultati ottenuti anche grazie all'impegno dei quattro sportellisti: i veterani **Maria Giovanna Restaino** e **Michele Mansi**, colleghi da decenni tanto da definirsi «come fratelli», e **Stefania Rossomando**, assunta dal '92, e poi l'ultimo arrivato, **Fabrizio Di Verniere**, che ha iniziato nel marzo del 2008 come portalettere. Proprio Fabrizio adesso si trova a Tokyo per partecipare alla maratona, ma si sta preparando anche per quella di New York e ha già fatto quella di Berlino: «È la sua passione e a noi piace sostenerlo - afferma il direttore - Tra l'altro è un collega che conosce benissimo l'inglese, avendo vissuto in America, e questo è di grande aiuto con i tanti stranieri che specialmente in estate affollano l'ufficio».



Il team dell'ufficio postale di Paestum

PROBLEMI E SOLUZIONI

Uno strumento di lavoro per gestire e uniformare i flussi È nata nel Ragusano l'idea per ottimizzare la posta a firma

Facendo convergere Excel, SharePoint e Power BI è stata creata un'interfaccia web in grado di presentare in tempo reale lo stato di ogni singolo invio presente in Sicilia



di **Francesca Turco**

Intuito e tempestività sono due delle parole chiave nel mondo della logistica in cui la lavorazione della corrispondenza a firma riveste sicuramente un ruolo centrale. Ogni giorno nei centri di distribuzione confluiscono infatti prodotti con caratteristiche diverse, priorità specifiche, tempi di consegna variabili, date e luoghi di accettazione distinti. Purtroppo non sempre è facile tradurre la complessità di queste informazioni in indicazioni operative efficaci e chiare fino all'ultimo miglio. «Questa consapevolezza si è rafforzata durante una delle consuete visite sul territorio osservando da vicino le difficoltà pratiche quotidiane – raccontano dalla MAL Sicilia – Ed è stato proprio durante un momento di ascolto e confronto con i colleghi di alcuni centri del Ragusano che si è accesa la lampadina per trasformare un'esigenza diffusa in una soluzione concreta e applicabile in tempi brevi». Andava individuato un sistema in grado di processare tutti i dati e le informazioni degli invii e di restituire in tempo reale una panoramica costantemente aggiornata della corrispondenza a firma presente nel centro in base alla priorità di scadenza.

Strumento accessibile

Un monitoraggio tanto tempestivo e accurato avrebbe sicuramente facilitato un'organizzazione più razionale dei flussi di lavorazione e una più efficace ottimizzazione delle risorse disponibili. Una volta chiarite esigenze e obiettivi, è arrivata anche la soluzione. Sfruttando le macchine già in uso per il tracking della corrispondenza, quelle dotate di browser e barcode scanner, i responsabili della MAL Sicilia hanno realizzato uno strumento pratico, semplice e accessibile direttamente nelle sale portalette.

L'ambiente di lavoro

«Facendo convergere strumenti come Excel, SharePoint e Power BI, siamo arrivati a una soluzione semplice ed efficace: un'interfaccia web intuitiva, capace di presentare in tempo reale lo stato di ogni singolo invio a firma presente sulla MAL Sicilia», spiega **Carlo Di Pasquale**, responsabile Qualità MAL Sicilia. «Il monitoraggio pratico e istantaneo di ogni documento in giacenza, la lettura rapida e immediata delle informazioni, unita al coinvolgimento attivo delle persone, ha generato vantaggi concreti sia nei centri con volumi elevati, dove la gestione delle code di lavorazione è una sfida quotidiana, sia in quelli più snelli dove ottimizzare le risorse fa la differenza». Oltre ai benefici operativi, il sistema ha contribuito anche a migliorare l'ambiente di lavoro grazie a una gestione più equilibrata delle energie e a un'organizzazione più serena ed efficiente. La soluzione, realizzata a costo zero massimizzando gli strumenti messi già a disposizione dall'Azienda, si è rivelata un'intuizione vincente e una vera e propria best practice tanto da essere già esportata in altre Macro Aree Logistiche della penisola.



I colleghi del Centro Logistico di Ragusa

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Capraro Roberta Resp. Risorse Umane Filiale Palermo 1C - Macro Area Risorse Umane
 Provenzano Roberta Resp. RU Filiale Palermo 2P - Macro Area Risorse Umane
 Migliorisi Francesco Davide Resp. RU CS Palermo - Macro Area Risorse Umane
 Camalò Marco Resp. Comm. Privati Filiale Palermo 1C - Macro Area Mercato Privati
 Calderone Salvatore Resp. Comm. Privati Filiale Palermo 2P - Macro Area Mercato Privati
 Manuela Acquaviva Resp. Commerciale Sicilia - Macro Area Mercato Privati
 Paolo Bevilacqua Resp. Filiale Catania 2 Provincia - Macro Area Mercato Privati
 Davide Tusa Resp. Rel. Istit. Terr. Sicilia - RI/Rapporti con le Istituzionali Centrali e Locali
 Bruno Capati Resp. Ven. Inter. e Cons. Corrisp. - MIPA/Macro Area Territ. Centro e Sud
 Antonella Del Sordo Resp. Stampa Loc. Sicilia - COM/MRTGP/Stampa Naz. e Locale

NEOASSUNTI

«C'è grande rispetto per le persone»

Roberta Oddo, assunta nel luglio 2024 nel CL di Trapani, attualmente è in maternità e sta vivendo questa esperienza con immensa gratitudine nei confronti di Poste: «Mi sono sentita tutelata al 100%. Sul piano lavorativo, ho incontrato un ambiente sano, soprattutto da un punto di vista umano, con colleghi sempre pronti ad aiutarti. E questo è accaduto fin dai miei primi giorni di lavoro. Sono dunque grata all'azienda, perché nel mio caso, è stata sempre presente, facendomi sentire parte integrante di una realtà dove è grande il rispetto verso le persone».



«Con i clienti tanta serietà e trasparenza»

«Sono in Poste Italiane da circa un anno – esordisce **Irene La Rocca** – e attualmente lavoro come operatore di sportello a Ficarazzi. Non ci si annoia mai, perché la relazione con il pubblico offre sempre spunti interessanti. Il mio è un lavoro che crea relazioni, soprattutto se ci si rivolge alla clientela con gentilezza e disponibilità. Fin dal primo giorno mi sono resa conto di quanto l'operatore sia apprezzato proprio dalla clientela e di quanto sia importante instaurare un rapporto fondato su serietà e trasparenza con chi si reca in ufficio postale».



La parola alle istituzioni

Il sindaco di Trappeto: «Con Poste inclusione e modernità»

«Siamo lieti di annunciare il completamento del Progetto Polis nel nostro Comune di Trappeto. Questa iniziativa di Poste Italiane ha trasformato il nostro Ufficio Postale in un vero e proprio "Sportello Unico" per i servizi digitali della Pubblica Amministrazione». Lo dichiara Santo Cosentino, sindaco di Trappeto, comune nella Città Metropolitana di Palermo. «La presenza dell'ufficio Postale Polis a Trappeto rappresenta un passo significativo verso la modernizzazione e l'inclusione digitale della nostra comunità. Desidero esprimere la mia profonda gratitudine a Poste Italiane per aver scelto il nostro Comune come parte di questo progetto ambizioso. Il Progetto Polis incarna perfettamente i valori di sostenibilità, innovazione e inclusione sociale che sono fondamentali per il futuro di Trappeto. Siamo orgogliosi di far parte di questa trasformazione».



Recapito

Il team tutto "rosa" del PDD di Comiso



Il PDD di Comiso: con sei aree di base e tre linee business è un centro di sole donne. Unica figura maschile: il Direttore del Centro che fa capo al vicino comune di Vittoria.

IL NOSTRO INCONTRO CON I COLLEGHI

I brillanti risultati ottenuti dai colleghi del recapito e di una Filiale che gestisce 83 uffici

Logistica, la rivincita di Nuoro

Boom di MP nella terra dei longevi

Nel 2024 è stata abbassata notevolmente la giacenza media della posta indescritta e sono migliorati gli standard qualitativi delle consegne. Il risparmio rappresenta quasi un terzo del patrimonio complessivo di una provincia che vanta anche dei clienti "speciali": gli ultranovantenni

Quando **Alessandro Sabatini** è arrivato dall'Abruzzo per dirigere la Ram 4 della Sardegna, la più grande d'Italia come territorio, ha capito subito che il senso di appartenenza sarebbe stata la chiave per superare le difficoltà del recapito nella provincia di Nuoro, quella con la densità di popolazione più bassa d'Italia e con caratteristiche orografiche che spaziano dalla costa alle tortuose strade di montagna. Alessandro, che è anche direttore d'orchestra della Cappella musicale della Cattedrale di Sulmona, ha guidato nel 2024 verso ottimi risultati i team dei quattro centri logistici e di distribuzione (Nuoro, Siniscola, Macomer e Tortolì) che, con 160 risorse, servono 81 Comuni e oltre 200.000 abitanti della provincia: abbassamento della giacenza media di posta indescritta da 1.500 a 110 kg, elevati standard qualitativi di consegna nelle tempistiche su raccomandate e pacchi, 595.000 pacchi consegnati e incremento dell'occupazione. «Risultati ottenuti anche grazie alla forte sinergia tra PCL e MP, che sul territorio opera una funzione di front end fondamentale rispetto ai problemi che vengono segnalati», sottolinea Sabatini, primo a prendere la parola nel forum organizzato a Nuoro con il direttore di Postenews **Giuseppe Caporale**. **Roberta Carelli**, responsabile Qualità della Ram 4 Sardegna, dà i numeri di una rivincita che ha ribaltato alcuni risultati negativi degli anni precedenti: «Abbiamo sistemato molti ingranaggi e 8 indicatori su 13 sono stati raggiunti». Mentre **Antoncarlo Porcu**, Responsabile Ruo della Ram, sottolinea: «Oggi abbiamo una struttura che gira il territorio anche solo per stringere la mano ai colleghi, condividere criticità e successi. Questo ci ha permesso di centrare risultati che non si erano mai visti».

La sfida del recapito

All'interno della provincia di Nuoro molto forte è la distinzione geografica e culturale dei cinque territori principali: Ogliastra, Marghine, Barbagia, Baronia e Sarcidano. Anche per questo motivo i portalettere del posto rappresentano un valore aggiunto, come spiegano i responsabili dei quattro centri logistici e di distribuzione. Ci sono posti come Budoni, dove la popolazione passa da 5mila persone d'inverno alle 100mila d'estate, come spiega la portalettera **Silvana Maccioni**. «La nostra zona è particolarmente difficile dal punto di vista della toponomastica. A volte è più facile recapitare sotto l'ombrello che consegnare in una località di campagna»,



Il team della Filiale di Nuoro. Le risorse di MP a Nuoro sono complessivamente 247

Il forum con Postenews del 3 aprile



Sandra Atzori



Marta Baiu



Maurizio Cappai



Roberta Carelli



Veronica Claudia Carta



Claudio Casula



Alessandra Filindeu



Rossella Fronteddu



Annamaria Ioddo



Matteo Lai



Luisa Loi



Silvana Maccioni



Stefania Maiore



Luigi Manunta



Maria Giovanna Marratzu



Salvatore Mele



Laura Montesu



Anna Morittu



Noemi Murru



Samuele Noli



Marcello Pili



Genny Podda



Antoncarlo Porcu



Federica Putzulu



Maria Francesca Ratto



Giorgia Ruiu



Alessandro Sabatini



Valeria Sanna



Fabrizio Sotgiu



Il confronto di Postenews con i colleghi di Nuoro



Luigi Todde



Giuseppe Tedde



Andrea Zedda

spiega **Matteo Lai**, responsabile del CD di Siniscola. **Giorgia Ruiu**, che a soli 32 anni ha la responsabilità del Centro logistico di Tortolì, collabora con l'amministrazione di Bari Sardo per far sì che la toponomastica venga aggiornata: «Ci sono tante difficoltà ogni giorno ma a me piacciono le sfide». Anche **Veronica Claudia Carta**, Responsabile del CL di Nuoro ha a che fare con mare e monti: «In molti posti le cassette non esistono e il recapito viene svolto bene grazie alla dedizione dei portalettere». **Anna Morittu**, responsabile del centro logistico di Macomer, conferma: «Abbiamo dei borghi come Bortigali e Bolotana dove la toponomastica è assente e il postino deve muoversi a piedi, abbandonando l'auto. Sono posti dove vivono persone ricche e persone più umili. Il portalettere riequilibra le differenze tra il ricco e il povero. Noi portiamo la posta a tutti, non ci sono differenze». Il segreto per recapitare lo spiega **Giuseppe Tedde**, Monitoraggio qualità del CL di Nuoro: «Un utente ha reclamato la corrispondenza a un indirizzo dove lui non abitava più da 20 anni e diceva "ma il portalettere lo sa dove trovarmi". Del resto, un collega diceva che lui sapeva anche quando partorivano i gatti nelle case dei clienti».

La forza della rete

PCL e MP sono «due fratelli che rappresentano la stessa faccia di Poste Italiane» afferma **Luisa Loi**, la direttrice della Filiale di Nuoro, che gestisce 83 uffici postali attraverso il lavoro di 247 risorse: 46% operatori di sportello, 30% direttori uffici postali, 10% specialisti consulenti finanziari, 9% risorse di staff 3% collaboratori e 2% ofe. «Tantissime banche stanno chiudendo, mentre Poste Italiane è presente in tutti i comuni - aggiunge la direttrice - il senso di appartenenza delle nostre persone alle tradizioni della provincia è lo stesso che hanno nei confronti dell'azienda. Quasi il 50% dei dipendenti ha più di 50 anni, sono persone che rappresentano la professionalità della filiale e che ci hanno permesso di portare numeri importanti. Sta iniziando ricambio generazionale e sono le nostre eccellenze, con la loro professionalità, a prendere per mano i nuovi assunti». Fortissima è la percentuale di donne, che sfiora il 70%, con diversi uffici totalmente al femminile. Il dato aggiornato a febbraio del patrimonio gestito dalla Filiale di Nuoro, come spiega la Responsabile commerciale **Stefania Maiore**, ammonta a 1,914 miliardi (600 milioni dal risparmio),

«In un mondo di call center e advertising l'OFE ha l'onore di metterci la faccia»

«In un mondo in cui i consumatori vengono bombardati da advertising e telefonate noi abbiamo la responsabilità e l'onore di rappresentare l'interfaccia di Poste Italiane per spiegare ai clienti quello che proponiamo mettendoli nella condizione di decidere se per loro sia più o meno conveniente».



Parla con entusiasmo del suo ruolo **Alessandra Filindeu**, tra gli operatori front end dell'ufficio postale centrale di Nuoro Crispi. «Non potrei assolvere al mio ruolo senza l'aiuto dei colleghi ofe, degli sportellisti e del direttore. La condivisione è l'elemento che fa crescere, il confronto è quello che fa capire i limiti che si possono superare». Con questo approccio è stato raggiunto il 131% di contratti Energia rispetto all'obiettivo. «Le persone si sono fidate – commenta Alessandra - perché hanno capito che il ruolo dell'ofe non è quello di vendere ma di portarli a comprendere la nostra offerta. Ma aggiungo che la soddisfazione più grande non è fare il contratto ma tenerlo vivo. Rendere consapevole il cliente significa fidelizzarlo, torna da te perché si fida: la percentuale di rinnovo è di oltre il 90%».

Nell'ufficio postale di Borore gli investimenti segnano +848%

Fa una certa impressione registrare un 848% rispetto all'obiettivo fissato per la raccolta netta degli investimenti. È successo anche questo nel 2024 all'ufficio postale di Borore, dove il direttore è **Francesco Virde**, in Poste dal 2011 e appassionato del suo lavoro almeno quanto delle tradizioni sarde, che osserva nelle vesti di suonatore di organetto e tenore. In ogni ufficio in cui ha lavorato Francesco ha portato questi risultati perché la gente si fida di lui: «Ho lavorato in tantissimi uffici postali del Marghine e ormai conosco tutti nella zona. I clienti – racconta – hanno tutti il mio numero privato, si fidano, li conosco al punto che ho suonato anche a qualche matrimonio».



Francesco Virde



Il “veto” della nonna sull'eredità: “I miei risparmi restino alle Poste”

“Vi lascio i miei risparmi ma a condizione che restino investiti in Poste Italiane”. Quando si parla di fidelizzazione del cliente **Giovanni Careddu**, Dup di Cardedu, non può fare a meno di pensare a una sua cliente ormai 90enne che aveva posto questo veto ai nipoti: i risparmi di famiglia devono restare in Poste Italiane. L'aneddoto raccolto da Postenews rende però bene l'idea del lavoro che viene fatto nel miglior ufficio postale del 2024 per risultati commerciali della provincia di Nuoro. In un paese di mare che d'inverno conta appena 2.000 abitanti sono stati centrati 9 target su 9 e la raccolta netta del risparmio è stata del 191% rispetto agli obiettivi. La chiusura di due mesi dell'ufficio, distaccato a Bari Sardo per permettere i lavori di adeguamento al progetto Polis, non ha rallentato un'attività che ha visto nel 2024 16.800 clienti serviti. «Il lavoro di squadra, l'efficienza, la lealtà e la trasparenza nei confronti dei clienti ci hanno ripagato anche quando siamo stati distaccati», sottolinea il Dup.



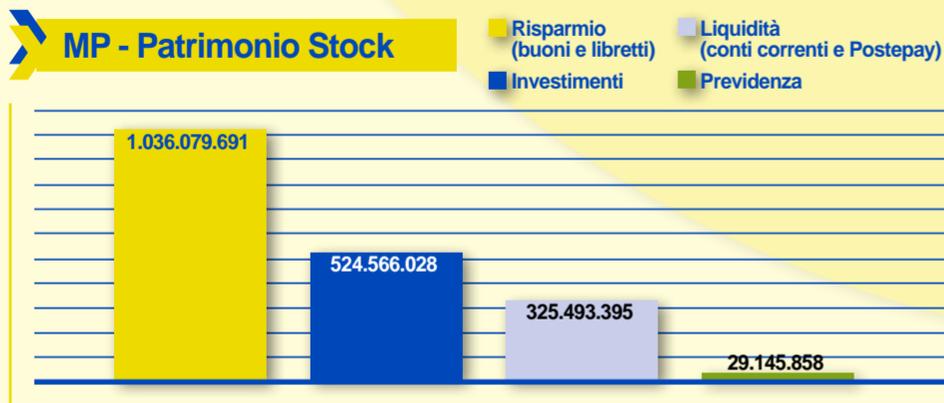
Giovanni Careddu

«Così ho convinto una famiglia di clienti facoltosi a diversificare»

Marzia Tocca lavora come specialista consulente mobile su 11 uffici nella zona del Marghine, in piccoli comuni con popolazioni che variano dai 4-500 abitanti a 2.600 con un patrimonio di 116 milioni e 8.300 clienti. «Essendo una zona prettamente composta da persone di età avanzata diventa essenziale creare fiducia – sottolinea Marzia – con i direttori e gli sportellisti dei piccoli paesi c'è una grandissima collaborazione che per me è preziosa. Anche io sono stata Dup di un piccolo ufficio del Marghine. Qualche consulenza di successo a Macomer è emersa perché già tempo addietro ho creato un forte rapporto di fiducia con il cliente». In alcuni casi, come nel caso di Lei, comune di 447 abitanti, Marzia può sfruttare i suoi precedenti da direttore del piccolo ufficio postale: «Quando sono tornata da consulente ho avuto modo di contattare persone che già avevo conosciuto. Il precedente rapporto di fiducia mi ha permesso di avvicinare i clienti di una famiglia con un patrimonio di quasi 1 milione e di convincerli a diversificare puntando, oltre che sul risparmio più classico, sulla consulenza guidata e al comparto assicurativo».



Marzia Tocca



crescendo di ben 30 milioni nei primi due mesi del 2025. Buoni e libretti rappresentano il 54% del patrimonio ed esistono casi clamorosi come quello di Osidda, che ha registrato nel primo trimestre 600mila euro di raccolta lorda di buoni con soli 224 abitanti. In generale, nella filiale, la raccolta lorda dei buoni è cresciuta del 9% rispetto al primo trimestre del 2024, ma vanno forte anche gli investimenti con una raccolta del 63%. **Sandra Atzori**, Responsabile Gestione operativa della Filiale, evidenzia i traguardi raggiunti in termini di kpi che nel 2024 hanno portato Nuoro in testa al ranking della Macro Area e al ventesimo posto nel ranking Italia. «Risultati ottenuti con abilità, dedizione, attaccamento. I clienti medi giornalieri negli uffici postali sono stati 4.555 e nel 92% dei casi li abbiamo serviti en-

tro 15 minuti. Come gestione operativa gestiamo le difficoltà grazie all'aiuto dei colleghi ma anche grazie al presidio continuo da parte della mia squadra. Colleghi che hanno dimostrato sempre di sapersi reinventare di fronte alle difficoltà».

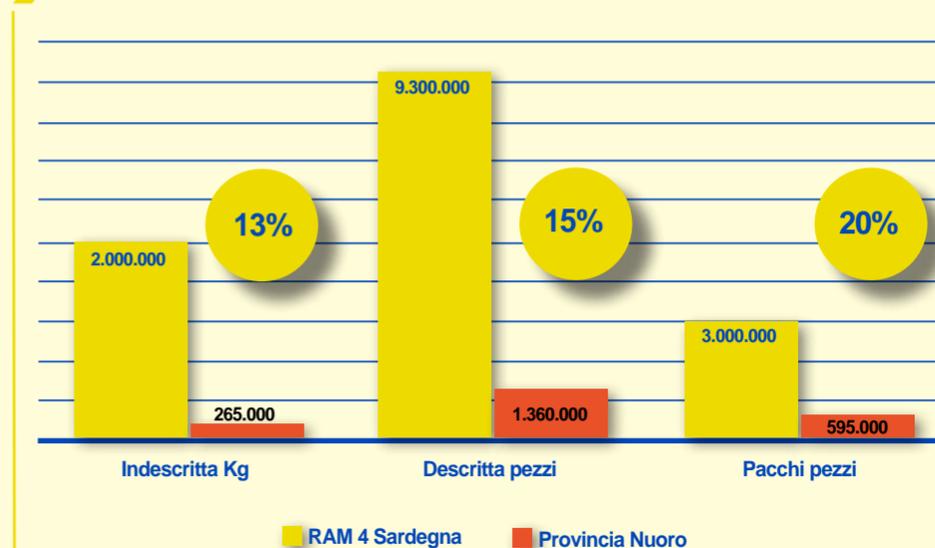
Una terra da record

C'è un'altra particolarità che rende unica quest'area della Sardegna. Nel corso degli anni, sono arrivati antropologi e truppe televisive di tutto il mondo per studiare le condizioni di vita dei centenari del Marghine. Il comune di Villagrande detiene addirittura il record mondiale della longevità maschile. Una presenza che incide anche sul risparmio postale e sul lavoro quotidiano dei nostri colleghi, come racconta il direttore dell'ufficio postale di Arzana **Marcello**

Pili, che tra i suoi clienti conta più di un ultranovantenne: «Mi piace parlare con le persone anziane. Loro raccontano e io posso raccontare. Per loro il buono fruttifero è un prodotto antico, che è la base di Poste italiane, che viene ancora oggi sottoscritto con molto piacere: io ho 1.023 clienti su 2.259 abitanti, nel 2024 sono stati sottoscritti 2 milioni di buoni fruttiferi». Oltre a comparire nel Guinness dei Primati per ragioni anagrafiche, Villagrande è famosa in ambito postale per un panificio che nel

2024 ha inviato 727 pacchi, di cui 40 in Europa e resto del mondo. A occuparsene è stato **Salvatore Mele**, specialista posta e pacchi per i piccoli operatori economici della provincia: «Cerco di individuare le piccole eccellenze del territorio, aziende che sono interessate a far conoscere i loro prodotti anche fuori dalla Sardegna e dell'Italia. I miei clienti vanno dai negozi che vogliono sviluppare l'e-commerce agli artigiani e agli apicoltori». La provincia di Nuoro è anche questo.

PCL - Volumi del Core Business



REPORTAGE

L'UP può contare su dieci sportellisti, quattro consulenti e il Punto Poste Casa&Famiglia

Ad Avezzano «c'è chi arriva per la sim e poi ci sceglie anche per luce e gas»

Trecento clienti al giorno in un ufficio molto efficiente. Il 34enne direttore Antonio Montagna: «Il punto di forza della nostra organizzazione è che cerchiamo di mettere ognuno nelle migliori condizioni per lavorare, con confronti periodici con tutti i colleghi»



di **Ernesto Taccone**

Nel 2024 ha vinto il girone di andata della Champions Filatelia con l'evento "Borghi in Mostra" e, sempre lo stesso anno, si è aggiudicato anche la Champions Prestiti. Stiamo parlando dell'ufficio postale di Avezzano Centro, una delle strutture più importanti della provincia abruzzese dell'Aquila con sette sportelli aperti dalle 8:20 alle 19:05, una pedonabilità di circa 300 ingressi giornalieri (con picchi anche di 500), dei quali circa il 24% usufruisce stabilmente delle prenotazioni digitali: il bacino dei clienti serviti ammonta a circa 14mila, 8mila dei quali si affidano alla professionalità dei quattro consulenti finanziari.

Ognuno è nelle migliori condizioni

Il responsabile di Avezzano Centro è **Antonio Montagna**, 34 anni. «La mia avventura in Poste Italiane inizia nel 2011 come operatore di sportello part-time – spiega il direttore – dal 2012 ho assunto il ruolo di consulente finanziario e dal 2017 ho ricoperto l'incarico di direttore di uffici postali progressivamente sempre più complessi, fino ad arrivare nel 2023 a essere il responsabile dell'ufficio postale centrale di Avezzano. Siamo una struttura a doppio turno, con cinque sportelli sempre aperti, un Punto Poste Casa&Famiglia, tre sale consulenza, dieci sportellisti e due collaboratori diretti. Il punto di forza della nostra micro-organizzazione è che cerchiamo di mettere ognuno nelle migliori condizioni per lavorare, con confronti periodici con tutti i colleghi, in particolare con le mie due vice, **Rita** e **Caterina**, che svolgono un lavoro ecce-



Il team dell'ufficio postale di Avezzano. Sotto, i colleghi che si occupano di Filatelia

zionale e sono di costante supporto nelle attività operative e gestionali».

La forza del lavoro di squadra

«Qui ad Avezzano mi trovo molto bene perché si lavora di squadra», sottolinea **Gianmarco Macerola**, 26 anni, laureato in Management Finanza e Sviluppo a Pescara, in Poste dal dicembre 2023, con un passato da sportellista. «Siamo in cinque consulenti di diverse generazioni d'età, in particolare mi trovo bene a spiegare alla clientela i nostri prestiti e i fondi comuni d'investimento». «Per me il cliente è sempre al centro», afferma **Alessia Di Genova**, 38 anni, dal 2013 in Azienda, con diverse esperienze in altri uffici di soste-



La parola alle istituzioni

Il sindaco di **Sant'Oreste** taglia il nastro del nuovo ufficio

Si è svolta a Sant'Oreste, nella Città Metropolitana di Roma Capitale, l'inaugurazione dell'ufficio postale nella nuova versione Polis e del nuovo ATM, alla presenza del sindaco **Gregory Paolucci**. Il primo cittadino, che ha ringraziato l'Azienda per le opportunità del progetto Polis, ha donato la targa storica delle Poste e Telegrafi restaurata e una pianta che andranno a decorare gli spazi dell'ufficio, come segno concreto di collaborazione tra Poste Italiane e le istituzioni locali.



tuzione del direttore in caso di malattia. «Sono specializzata per lo più sulle polizze di protezione casa e famiglia. Sempre in campo assicurativo offriamo molto supporto post-vendita alla clientela che deve effettuare prenotazioni per visite specialistiche o semplicemente per l'installazione delle nostre App». «Anche per me la forza di Poste Italiane è nei suoi prodotti assicurativi, in particolare quelli per la famiglia» rimarca **Vincenzo Toracchio**, 37 anni, entrato nel 2013 come sportellista a Luco dei Marsi, poi passato nel 2018 come SCF a Civitella Roveto e poi ad Avezzano Centro. «Nel 2021, presso la Filiale dell'Aquila, mi sono distinto per volumi di vendita nell'iniziativa sulle polizze di protezione».

Il Punto Poste Casa e Famiglia

Tamara Celi, 50 anni, entrata in Poste Italiane solo da due anni, prima a Pescina come sportellista, poi come monooperatore a Collepietro, dall'aprile 2024 è il riferimento del Punto Poste Casa&Famiglia dell'ufficio di Avezzano Centro. «Qui con il cliente si crea un rapporto diverso rispetto allo sportello – conclude Tamara – vanno molto bene i contratti con le Telco (fibra, luce, gas) e le sim telefoniche. Proprio con un cliente di nome Domenico, il rapporto con noi è cominciato da PosteMobile per poi passare a tutti i contratti di servizi delle utenze: adesso sono diventata il punto di riferimento anche per i suoi parenti e vicini di casa».

PROBLEMI E SOLUZIONI

La ristrutturazione nell'ambito del progetto "Cento facciate" Le Poste di Campobasso accendono le luci della città

Oltre al restauro, sul palazzo è stato montato un impianto illuminotecnico che offre una visione notturna particolare ai prospetti esterni dell'edificio storico progettato da Giambattista de Capoa



Il team di Immobiliare che si è occupato del restauro del Palazzo delle Poste di Campobasso

Restaurare e recuperare i prospetti esterni di alcuni dei palazzi storici di proprietà del Gruppo è la sfida del progetto "Cento Facciate", promosso da Poste Italiane con l'obiettivo di riqualificare e valorizzare il proprio patrimonio immobiliare. Uno degli ultimi interventi ha riguardato il Palazzo delle Poste e Telegrafi di Via Petrunto, che ospita la sede della Filiale di Campobasso e anche l'ufficio postale centrale della città. Costruito tra il 1923 e il 1927 su progetto dell'ingegnere Giambattista de Capoa, a seguito di sopralluoghi e indagini termografiche delle facciate, l'edificio aveva evidenziato alcune criticità e ammaloramenti, tra cui il distacco parziale degli intonaci, alterazioni cromatiche, macchie, annerimento, alonature e patina biologica.

L'intervento

«Le opere di restauro e di ristrutturazione sono state eseguite in stretta relazione e condivisione con la Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio del Molise perché il palazzo riveste interesse storico culturale ed è soggetto a vincolo di tutela artistica» spiega **Emanuele Alletto**, responsabile della struttura Immobiliare di Abruzzo e Molise. «Gli interventi hanno permesso di riportare all'antico splendore le facciate dell'edificio: sono stati sostituiti tutti gli infissi ammalorati, con nuovi infissi in legno dalle caratteristiche architettoniche e finiture simili all'originale; per la coloritura delle superfici sono stati utilizzati materiali e tecniche congruenti armonizzate al contesto esistente senza perseguire la pura imitazione; per le opere di finitura sono stati utilizzati tecniche e materiali in malta di calce idraulica naturale per una maggiore valorizzazione dei caratteri dell'edificio».

L'illuminazione

Oltre al ripristino delle facciate si è anche provveduto al rifacimento dell'impianto di illuminazione per esaltare l'aspetto architettonico dell'edificio. «Grande

attenzione è stata posta anche al sistema di illuminazione ad alta efficienza energetica – sottolinea l'architetto **Giovanni Rossi** – utile per esaltare l'estetica dei prospetti attraverso una distribuzione strategica che, durante le ore notturne, valorizza uno degli edifici storici del patrimonio artistico della città. Allo scopo sono stati utilizzati circa 185 metri di LED (Strip Led) posizionati sui cornicioni dei tre piani del prospetto principale e laterale, 17 proiettori per l'illuminazione in alto delle facciate e otto faretti per l'illuminazione bassa dei percorsi interni».



BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Fallani David Resp. Produzione 1 CS Roma FCO - Macro Area Logistica
Cogoni Maria Elisa Resp. Comm. Privati Filiale Oristano - Macro Area Mercato Privati
Salis Leonardo Resp. Gest. Operativa di Filiale Sassari - Macro Area Mercato Privati
Lancia Federica Resp. Coord. Comm Territ. 1 L'Aquila - Macro Area Mercato Privati
Pandolfo Giuseppe Resp. Coord. Comm Territ. 3 Cagliari - Macro Area Mercato Privati
Visone Valentina Resp. Risorse Umane Filiale Roma 3S - Macro Area Risorse Umane

NEOASSUNTI

«La formazione è stata fondamentale»

Claudia Consolandi lavora all'ufficio postale di Aprilia da circa 8 mesi: «Sono stata assunta direttamente come specialista consulente finanziario – esordisce con orgoglio – e mi sono subito sentita a mio agio.

Grazie ai corsi di formazione ai quali l'azienda mi ha permesso di partecipare, imparare il nuovo lavoro non è stato difficile. Sono rimasta sbalordita dalla competenza dei docenti, professionisti preparatissimi e che mi hanno consentito, ogni giorno, di imparare cose nuove». Claudia descrive le proprie mansioni: «In ufficio postale mi occupo prevalentemente di prestiti, assicurazioni e investimenti – afferma – e soddisfare i bisogni dei clienti è ciò che mi permette di andare a lavoro felice».



«È stata una chiamata che mi ha reso felice»

Il lavoro presso il Centro di Distribuzione di Chieti appassiona **Riccardo Franchi**: «Qui puoi realmente comprendere l'eccezionale sviluppo che, negli ultimi anni, ha avuto l'e-commerce. Ed è proprio grazie al mio lavoro – continua Riccardo – che ho potuto capire l'importanza che l'azienda ha assunto nel tessuto sociale e territoriale del Paese e che oggi le consente di svolgere un servizio fondamentale. Provenivo da altri contesti lavorativi ma le mie mansioni qui in Poste sono altrettanto interessanti: devo dire di essere rimasto molto felice quando, dopo aver inviato una domanda di assunzione, sono stato chiamato dall'azienda, che mi ha consentito così di entrare a far parte di una vera, grande famiglia».



REPORTAGE

La sede di via Yser è un crocevia di storie e culture con 9 sportelli aperti su doppio turno

Quel Gratta e Vinci diventato risparmio nell'ufficio postale di Roma Parioli

Il vicedirettore Matteo Di Lullo racconta come si conquista la fiducia dei clienti: «Siamo qui per risolvere i problemi delle persone, abbiamo aiutato il vincitore a registrare la somma e da allora si è affidato totalmente a noi per investire la sua improvvisa fortuna»



di **Alessandra Venzo**

Un ufficio postale dove il rapporto umano traccia la rotta per gestire circa 300 clienti giornalieri tra personaggi noti e comuni cittadini: ci troviamo in via Yser a Roma, tra gli studi di professionisti e gli eleganti caseggiati del quartiere Parioli. Qui tutti ricordano il figlio di una cliente dell'ufficio postale baciato dalla dea bendata grazie a un Gratta e Vinci. Tra stupore e confusione è stata la fiducia nella persona a far rivolgere la famiglia al collaboratore **Matteo di Lullo**, 43 anni. Stimato per la sua propensione all'aiuto e all'ascolto, Matteo ha preso in mano la situazione e si è attivato personalmente: «Ho aiutato il vincitore a registrare la somma e poi, grazie anche all'intervento del Responsabile commerciale di Filiale **Carlo Tabolacci** e al Consulente Premium **Daniele Ferraioli**, abbiamo ottenuto la fiducia del nuovo cliente. Dobbiamo risolvere i problemi delle persone. A volte, come in questo caso, si affidano totalmente a noi».

Una clientela speciale

L'ufficio di via Yser è un crocevia di persone e culture dove, a gestire le esigenze di una clientela complessa scendono in campo ogni giorno 11 persone, garantendo non più di 15 minuti di attesa. Entrando troviamo 9 sportelli a doppio turno, un corner Punto Poste Casa e Famiglia e una sala consulenza. Al timone, da un anno e mezzo, c'è la direttrice **Benedetta Paella**; solare e con un'energia contagiosa, ha alle spalle molti anni da Dup in diversi uffici postali della Capitale: «Svolgo il mio



ruolo con passione - racconta - e l'entusiasmo non passa mai». Le parole chiave sono competenza e umanità: «Gestiamo molti clienti importanti - spiega - ma riserviamo la massima attenzione a tutti, senza distinzioni o eccezioni. Questo ci fa raggiungere i risultati; uno fra gli altri è l'accordo con l'Università Luiss, che dal 2024 ha scelto noi per il rilascio dei permessi di soggiorno agli studenti stranieri. Dedichiamo a questo un intero sportello e la Squadra di Gestione Operativa di Filiale ci supporta con la predisposizione dei kit». A dare l'assist a questa attività **Ada Cupini**, la sportellista più anziana che, in un perfetto gioco di squadra, al rilascio dei permessi fa seguire spesso l'apertura di un conto corrente: «Mi piace il lavoro e questa passione arriva ai clienti, che si fidano e si affidano a noi».

Protagonisti in Champions

Ultimo traguardo la partecipazione alla Champions 2024: «In due mesi e mezzo di competizione - racconta **Enrico Pili**, Referente commerciale di zona - l'entusiasmo, la passione e il senso di appartenenza ci hanno permesso di essere parte attiva nella vittoria della Champions Prestiti della Filiale Roma Centro». A fargli eco il consulente finanziario **Giovanni Fiorentino**, 29 anni, laureato in Management e in via Yser dal 2023: «Abbiamo fatto il massimo per portare la nostra Filiale in alto, facendo acquisizioni sui nuovi clienti. L'ufficio è la mia seconda famiglia e la fiducia che riusciamo a trasmettere alle persone è alla base dei nostri successi».

Le nuove leve

Da 6 mesi nella squadra di via Yser c'è **Ma-**

ria Sole Panella, classe 1996. Laureata in Legge e specializzata in antiriciclaggio, è in forza in sala consulenza: «Mi hanno accolto come una di loro - racconta - ho imparato tante cose e ora mi sento in grado di gestire la clientela e mettere a disposizione le mie competenze. L'ambiente è stimolante e in grado di farmi confrontare con tematiche in linea con i miei studi. Anche umanamente mi sono messa alla prova, sono riuscita ad esprimere al meglio le mie capacità».

Cari colleghe e colleghi,

il 30 aprile è stato il mio ultimo giorno in azienda.

Non potendo farlo personalmente, mi affido a Postenews per ringraziarvi Tutti, per avermi aiutato in questi anni a diventare il professionista e l'uomo che sono oggi.

Grazie per avermi supportato ma soprattutto sopportato nel permettermi, fotografando, di scrivere questa bellissima storia che si chiama Poste Italiane.

Grazie

Marco Mastroianni



Il recapito nella Capitale

I duemila pacchi al giorno del CD Casilino: «Nelle periferie ci siamo solo noi»

Siamo al Centro di Distribuzione Roma Casilino che con una flotta di 37 auto, 15 Ligier, 30 motoveicoli e 4 Freeduck svolge la consegna quotidiana della corrispondenza nella zona di Roma Est (109,4 km², con 217mila abitanti). Alla guida del CD c'è Giuseppe Nardi che insieme ad Alberto Calavita (Monitoraggio Qualità) e Davide Colucci (Specialista Produzione) assicura ogni giorno gli standard di qualità e la gestione dei problemi che si creano in zone complesse della periferia romana. A fare da collante l'empatia, come ci racconta Giuseppe, al CD Casilino dal 2023: «Da quando sono arrivato ho cercato di creare una squadra affiatata. Ho fatto anche io il postino e so quali possono essere le problematiche e le

necessità della persona. Il portalelettere trascorre qui gran parte della giornata, è importante la capacità di ascolto e di comprensione - aggiunge - siamo in periferia e in alcuni quartieri le consegne sono esclusivamente in capo a Poste, anche per questo impieghiamo portalelettere residenti in quelle zone. Conoscono il territorio e sanno gestire alcune situazioni». «Questa per me è casa - racconta Alberto che, passato al Casilino da portalelettere prima e caposquadra dopo, è tornato nel 2021 con il ruolo di addetto al Monitoraggio Qualità - oggi sono l'occhio dell'ufficio. I reclami sono dovuti spesso alla mancanza dei citofoni o dei nomi sulle cassette, ma anche ad atti vandalici. La nostra forza sta nell'andare sul posto, fare



verifiche e dare risposte a tutti i clienti». Prima di uscire dal CD i prodotti passano sotto la lente di Davide, Specialista Produzione, ultima new entry: «Abbiamo 32 linee business e consegniamo circa 2mila pacchi al giorno, che a Natale e nei Black Friday diventano 5mila. Casilino è uno degli uffici di Roma che tratta il maggior volume di pacchi. Per un SP significa affidare il prodotto al MQ in perfette condizioni». A gestire i portalelettere ci

sono tre capisquadra Emili Panzironi, Calogero Michele Croce e Laura Iamele: «Ci occupiamo di tutte le attività, dall'orario di lavoro, alle esigenze professionali, fino al carico dei mezzi». Tutto si svolge in grande sintonia: «Qui si va tutti verso un unico obiettivo», sottolinea Yuri Fazi, Ptl insieme ad Alessia de Angelis che, laureata in Scienze dell'Educazione, dice: «Ho capito che questo è un lavoro che mi piace».

REPORTAGE

Le storie dei portalettere del centro logistico piemontese

Distribuzione, dialogo e dedizione ecco le tre di D di Domodossola

A guidare un team eterogeneo per età e provenienze geografiche c'è Monia Bresciani:

«Il personale è stimolato a fare sempre di più ed è capace di adeguarsi alle novità»



Il Centro Logistico di Domodossola si distingue per l'atmosfera di collaborazione e affiatamento tra i suoi dipendenti. Tra i volti che emergono all'interno del centro, quello di **Miriana Ippolito** colpisce particolarmente. Trentenne originaria di Imperia, ha scelto questa professione con passione e determinazione. Dopo aver conseguito la maturità scientifica, ha atteso due anni e mezzo prima di tentare l'ingresso in Poste. Nonostante la distanza da casa, Miriana ha trovato un ambiente che l'ha accolta con calore: «Amo lavorare all'aria aperta, stare a contatto con la gente e scambiare due chiacchiere, soprattutto con gli anziani, che mi accolgono sempre con gioia». Quando le si chiede se immagina il suo futuro a Imperia, scuote la testa: «Non ci penso proprio. Domodossola è diventata la mia città del cuore. Qui ho costruito una rete di amici e colleghi che ormai sono insostituibili». Empatica e disponibile, Miriana rappresenta lo spirito di questa struttura: un luogo dove il lavoro si intreccia con rapporti umani sinceri e profondi.

Un microcosmo di storie

Il CL di Domodossola (che serve tutti i comuni della Val D'Ossola, comprese le vallate) si rivela un microcosmo di storie ed esperienze che si intrecciano. Ogni dipendente porta con sé un percorso unico, fatto di scelte, trasferimenti e sfide quotidiane affrontate con determinazione. Tra queste storie, emerge quella di **Carmine Nigro**, 53 anni, originario di Castelnuovo Cilento, che vanta un'esperienza trentennale in Poste. Il suo racconto è quello di un uomo che ha attraversato il Paese seguendo il proprio lavoro, spostandosi tra diverse sedi prima di approdare a Domodossola: «Sono entrato nel '94 a Novara come operatore di esercizio, occupandomi del carico e scarico di treni e furgoni. Poi ho fatto l'autista. Sono rimasto a Novara per 14 anni, fino al 2008, quando mi sono trasferito a Napoli. Successivamente sono stato ad Ascea per otto anni. Nel 2016 sono tornato al Nord, prima a Verbania, poi a Omegna per un anno e mezzo, e dal 2019 sono a Domodossola». Carmine ama il suo lavoro e lo racconta con orgoglio: «Chi sceglie di fare il postino lo vive quasi come fosse un libero professionista: non hai il fiato sul collo e riesci a gestire il tuo lavoro con una certa autonomia. Ogni giorno con-

segno tra i 35 e i 40 pacchi, compresi quelli con oggetti a firma». E per il futuro? «Nonostante il Nord mi abbia dato tanto, quando andrò in pensione tornerò nella mia terra». **Stefano Pergrossi**, 57 anni, nato e cresciuto proprio a Domodossola, impiegato nella linea mercato. Figlio di un postale, è cresciuto con la passione per questo mestiere e ha iniziato la sua carriera a 20 anni. A completare il team ci sono **Christian Bona**, di Lesa, caposquadra, ed **Enrico Nicola**, originario di Mola di Bari, che dal 2022 ricopre il ruolo di specialista nel monitoraggio della qualità. «Qui c'è un forte spirito di collaborazione. Il Centro di Domodossola è una seconda casa. I miei colleghi vedono in me un punto di riferimento perché sono sempre disponibile e collaborativo - racconta Enrico - La parte più gratificante del mio lavoro è il raggiungimento degli obiettivi, mentre la sfida più impegnativa è garantire una formazione adeguata al personale». **Raffaele Mantova**, 33enne originario di Napoli, ricopre anche lui il ruolo di caposquadra: «Sono entrato quando avevo 22 anni al CD di Intra, dove ho conosciuto la mia attuale compagna, **Maria Scognamiglio**, anche lei caposquadra, più grande di me di 12 anni. Ci siamo innamorati e abbiamo messo su famiglia. Abbiamo due bambini e abitiamo a Gravellona Toce. Il mio compito consiste nel trovare un equilibrio tra le direttive aziendali e le necessità dei lavoratori, garantendo un dialogo costruttivo tra le parti. Faccio da collante».

I numeri del Centro Logistico

Al CL ci sono 38 portalettere (19 uomini e 19 donne) a tempo indeterminato, 4 addetti produzione (di cui 2 donne e 2 uomini), 2 capisquadra, 1 specialista monitoraggio qualità e 1 responsabile. Dietro una grande squadra c'è sempre un bravo direttore, e il CL di Domodossola non fa eccezione. A guidare il team, con competenza e visione, c'è **Monia Bresciani**. Con parole chiare ed efficaci, descrive la filosofia che anima il centro: «Qui non c'è affatto la mentalità del posto fisso. Il personale è stimolato a fare sempre di più e, soprattutto, si adegua alle novità». Un approccio dinamico e orientato al miglioramento continuo, che contribuisce a rendere il CL di Domodossola una realtà solida ed efficiente. (Antonella Silvestri)

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Lombardo Gaetano.....	Resp. Produzione Ram 1 LO - Macro Area Logistica
Maci Francesco.....	Resp. Produzione Ram 3 LO - Macro Area Logistica
Settembre Clelia.....	Resp. Comm. Privati Filiale Alba - Macro Area Mercato Privati
Puleo Serena.....	Resp. Comm. Privati Filiale Cuneo - Macro Area Mercato Privati
Fugazzi Valentina.....	Resp. Comm. Privati Filiale La Spezia - Macro Area Mercato Privati
Dericoloso Mario.....	Resp. Comm. Privati Filiale Lodi - Macro Area Mercato Privati
Labriola Silvana.....	Resp. Comm. Privati Filiale Milano 2N - Macro Area Mercato Privati
Amendola Gerardo.....	Resp. Comm. Privati Filiale Milano 4O - Macro Area Mercato Privati
Emilio Luigi.....	Resp. Comm. Privati Filiale Pinerolo - Macro Area Mercato Privati
Manca Federica.....	Resp. Comm. Privati Filiale Torino 1C - Macro Area Mercato Privati
Amato Daniele.....	Resp. Comm. Privati Filiale Torino 2N - Macro Area Mercato Privati
Leonardini Marco.....	Resp. Coord. Comm Territ. 2 Genova - Macro Area Mercato Privati
Iuppa Giacomo.....	Resp. Coord. Comm Territ. 1 Milano - Macro Area Mercato Privati
De Bonis Laura Caterina.....	Resp. Coord. Comm Territ. 1 Alessandria - Macro Area Mercato Privati
Amoretti Alessandra.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Imperia - Macro Area Mercato Privati

NEOASSUNTI

«Felice della scelta che ho fatto con Poste»

Da sportellista a membro dello staff di gestione operativa a Como, **Aurora Borriello**

traccia un primo bilancio:

«La mia esperienza è super positiva. Si tratta di un'avventura che potrei definire in crescendo, visto che giorno dopo giorno l'azienda mi ha affidato mansioni sempre più importanti, che io ho deciso ovviamente di affrontare con impegno e professionalità. Ora sto vivendo l'esperienza della maternità ed è bellissimo constatare come sia entrata a far parte di un'azienda che mi supporta in tutto. A cominciare dal calore e dalla vicinanza che, quotidianamente, mi esprimono colleghi e superiori. Anche nel mio precedente ruolo all'ufficio postale monoperatore, non mi sono mai sentita sola, perché dietro di me ho sempre potuto contare su una struttura pronta ad intervenire in caso di bisogno. Non tutte le altre realtà lavorative sono organizzate come Poste Italiane: ciò mi rende felice della scelta che ho fatto».



«L'azienda mi ha dato fiducia immediata»

Le responsabilità, per **Marzia Di Francesco**, sono arrivate molto presto:

«Sono stata assunta poco più di un anno fa - racconta - con l'azienda che mi ha immediatamente dato fiducia, affidandomi ora la gestione come monoperatore di due uffici postali: quello di Casalbeltrame e quello di San Nazzaro Sesia, in provincia di Novara. Una bella sfida dopo aver trascorso i primi sei mesi spostandomi da un ufficio postale a un altro. Il percorso professionale che Poste mi ha proposto mi riempie di orgoglio, perché le responsabilità che mi sono state affidate rappresentano la testimonianza che l'azienda crede nelle mie capacità». Tra gli aspetti più gratificanti del lavoro, secondo Marzia, vi è il rapporto con la clientela: «Per gli uffici postali di questi due piccoli paesi io ho rappresentato una vera novità - conclude la neoassunta - tutti i clienti mi hanno dunque preso a ben volere, apprezzando il mio essere sempre gentile e sorridente».



REPORTAGE

Il racconto del lavoro quotidiano dei colleghi del Centro Logistico e Centro di Distribuzione

A Reggio Emilia puntualità e fiducia sono due facce della stessa medaglia

Dalla città alle frazioni i portalettere hanno un rapporto aperto e cordiale con i clienti, che permette di lavorare con precisione:

«Gli anziani ci aspettano sulla porta, le segreterie dei professionisti ci dicono quando passare», spiega la postina Marta Cardinali



di **Barbara Perversi**

Se pensi al concetto di melting pot tipico delle città italiane, il Centro Logistico e Centro di Distribuzione di Reggio Emilia può esserne un modello: i reggiani di nascita sono la minoranza. Sono operativi 96 colleghi, di cui 44 portalettere titolari di zona, 15 linee business, 9 scorte di ruolo. Il parco mezzi è composto da 77 veicoli. Per il solo CL 3 autisti e 25 operatori di produzione. Ma oltre alla provenienza geografica dei colleghi, a colpire è la recente formazione dello staff, costituitosi per la maggior parte tra fine 2023 e inizio 2025, in cui le generazioni si integrano alla perfezione. Il CL serve Guastalla, Bibbiano e Castelnovo Sotto con relativi punti di distribuzione. Come CD la città di Reggio Emilia con le sue frazioni e Ca' del bosco di Sopra e la relativa frazione di Ca' del Bosco di sotto. **Emilio Giordano**, neoresponsabile del centro, evidenzia che la complessità risiede proprio «nell'unire entrambe le lavorazioni. Non è possibile trascurare alcun aspetto: tutti dobbiamo lavorare su tutti i fronti».

L'attesa degli anziani

Giovanni Alfiero, titolare della zona che va dalla frazione di Mancasale fino a Santa Croce, incontra ogni giorno un'ampia varietà di utenti, compresi i negozianti del più grande centro commerciale del capoluogo emiliano. «Credo di aver lavorato praticamente tutti i prodotti della corrispondenza. Amo stare all'aria aperta e l'aspetto ambientale è l'80% del nostro lavoro: quando hai i tuoi utenti abituali, il lavoro ti viene naturale». Gli piace ricordare poi una signora che, quando lo incontra per strada, gli lascia il portone aperto. **Marta Cardinali**, responsabile della zona da Cavazzoli all'autostrada A1, consegna soprattutto pacchi e posta indirizzata a utenti anziani, tra cui «una signora che attende la sua Gazzetta al cancello: per loro è proprio importante ricevere il giornale e la corrispondenza in maniera puntuale. È così che ho creato un rapporto di fiducia anche con i tanti professionisti che gravitano intorno alla zona del tribunale: le segretarie ormai mi avvisano se stanno uscendo».

Il rapporto con le persone

Gabriele Zamito è linea business che lavora la corrispondenza registrata da consegnare entro la giornata lavorativa e i pacchi voluminosi. «L'importanza è la notifica di tutto perché questi sono prodotti sensibili – spiega – le persone anziane



attendono la breve compagnia del postino e tu devi trattarli come fossero tuo nonno». Gabriele si sbilancia in un appello ai giovani in cerca di lavoro di affacciarsi nel mondo di Poste, «un'azienda che ti mette su strada ad avere rapporti con persone di tutti i tipi». **Mara Martorina**, **Andrea Predieri** e **Rosario Ballistreri** sono i capisquadra del centro: Andrea è il decano, figlio di portalettere, e sottolinea come «l'armonia è comunicazione: bisogna far andare d'accordo tutte le teste che animano il centro». Anche Mara proviene da una famiglia di postali e alla sua giovane età ha sempre desiderato essere caposquadra, «un lavoro che faccio con passione».

L'importanza della sicurezza

Barbara Mora e **Mirko Ciorcià** sono gli specialisti produzione: una bella coppia professionale già dai precedenti incarichi aziendali. «Nella verifica quotidiana della tracciatura di pacchi e corrispondenza portati in gita dai colleghi della sala, è fondamentale il rapporto con i capisquadra» afferma Mirko, molto impegnato con la collega ad azzerare le giacenze. «Cerchiamo di aggiornare i colleghi su procedure nuove o delicate». Gli fa eco Barbara che organizza un secondo passaggio nel corso del ritorno. «Tutto sta nel buon rapporto con la sala: così capita che i portalettere si incarichino anche di un maggior numero di registrate». Di vitale importanza la sicurezza, a cui Barbara è particolarmente sensibile anche come volontaria della Croce Rossa. «Oltre alle regole aziendali, condivido ciò che vedo andando in giro in ambulanza e ricordo sempre a tutti che devono tornare a casa dalle famiglie».

Un'azienda di famiglia

«In media lavoriamo molto con le banche, con la consegna di multe e di documenti di identità e patenti – racconta Emilio – anche in zone dove i nomi sono tutti stranieri, il che rende più difficile consegnare alla persona giusta. Soltanto a gennaio abbiamo consegnato 41.000 prodotti di posta registrata. Vengo da una famiglia di postali e per me Poste è un'azienda di famiglia. Anche per questo motivo avere a che fare con i portalettere è un aspetto splendido del mio lavoro: mi diverto molto». «Poste è un sistema Paese

– conclude Emilio – siamo parte integrante del tessuto sociale: anzi Poste Italiane integra le persone che vivono nel nostro meraviglioso territorio». **Antonio Delle Cave**, responsabile da inizio anno della Ram per Reggio Emilia, Parma e Piacenza, è colpito dalla dedizione al lavoro dei colleghi, molto autonomi e abituati a darsi da fare. «Il mio obiettivo è coniugare il lavoro gestionale d'ufficio e il supporto pratico ai centri, mixando gli incarichi tra chi ha maggiore seniority per seguire processi stabiliti e colleghi più giovani per avere punti di vista e soluzioni nuove». ●

La parola alle istituzioni

Pontassieve e le lodi del sindaco per Poste

È attivo anche a Pontassieve, in provincia di Firenze, il nuovo servizio di rilascio dei passaporti, presentato alla cittadinanza nel corso di una cerimonia inaugurale alla presenza del Sindaco Carlo Boni, del Vicario del Questore di Firenze e dei rappresentanti di Poste Italiane. Il Sindaco ha accolto con grande soddisfazione l'attivazione del servizio, ringraziando Poste Italiane e la Questura per la sinergia messa in campo a favore dei cittadini, che potranno ora richiedere il documento direttamente nella propria città.



PROBLEMI E SOLUZIONI

L'incontro presso l'ufficio postale di Largo XXIV Maggio

Ancona: Poste e istituzioni insieme per prevenire le frodi

Rafforzare la cultura della sicurezza tra i cittadini è l'obiettivo dell'iniziativa che vede in prima linea i colleghi del Fraud Management. Distribuiti 400 vademecum ai clienti



L'incontro tra i colleghi della struttura FMSI-Fraud Management e Security Intelligence Centro Nord e le istituzioni

Sensibilizzare i giovani e i meno giovani sulla prevenzione e il contrasto dei rischi delle frodi di cybersecurity, un fenomeno sempre più rilevante nell'ultimo periodo. È questo l'obiettivo dell'iniziativa messa in campo dai colleghi della struttura FMSI-Fraud Management e Security Intelligence Centro Nord di Poste Italiane che, insieme a Comune, Prefettura e Polizia Locale di Ancona, hanno sviluppato l'incontro sul tema "Non sei solo insieme per la sicurezza" per informare tutti i cittadini sui principali scenari di frode, sviluppare la loro consapevolezza delle dinamiche adottate dai frodatori e la conoscenza dei comportamenti per proteggere sé stessi. Un progetto che ha avuto la sua prima sperimentazione lo scorso anno a Pisa, in occasione del convegno organizzato con l'Istituto Superiore Sant'Anna e Comune di Pisa sul tema "Prevenire, contrastare e mitigare i rischi delle frodi. Cybersecurity - Quadro normativo di riferimento", con un secondo appuntamento sempre nella Macro Area del Centro Nord con "Le giornate della prevenzione a Ferrara", nelle quali i colleghi di Poste e della Polizia Postale (Centro operativo per la Sicurezza Cibernetica dell'Emilia Romagna) hanno promosso un tavolo sul tema delle truffe agli anziani, spiegando loro le principali accortezze per proteggersi dalle frodi e consegnando alla clientela oltre 400 vademecum sui comportamenti da adottare in caso di fenomeni criminosi negli uffici postali.

Dare un supporto diretto ai clienti

«Questo incontro nasce con l'obiettivo di rafforzare la cultura della sicurezza e della prevenzione» spiega **Alessandra Mariotti**, responsabile Fraud Management Centro Nord «e, in collaborazione con la Polizia locale di Ancona, per offrire supporto alle persone con un'informazione più diretta. Per due giornate, infatti, siamo

stati presenti nell'ufficio postale di Ancona Centro con una postazione dedicata presso la quale tutta la clientela si è potuta confrontare con noi per sapere cosa fare e soprattutto cosa non fare per proteggersi dalle potenziali frodi. L'informazione è il vero scudo per un efficace contrasto a questi fenomeni e stiamo già lavorando alle prossime iniziative sul tema che, ricordiamo, riguarda tutte le fasce di età. L'80% delle frodi che osserviamo, infatti, colpisce coloro con età compresa tra i 30 e i 50 anni».



Contrasto alle truffe agli anziani

«Il tema delle truffe, soprattutto nei riguardi di soggetti deboli, tra i quali gli anziani, è diventato purtroppo un argomento all'ordine del giorno» sottolinea **Marco Caglioti**, comandante della Polizia locale. «I metodi ai quali ricorrono i malviventi sono diversi: si passa dalla "classica" truffa dello specchio alle truffe che fanno leva su legami affettivi. Compito delle forze dell'ordine non è solo quello di individuare i malfattori, ma è anche quello di infondere fiducia e di instaurare con le persone che hanno subito la truffa un rapporto amicale. Il personale di Poste Italiane diventa quindi la figura di "famiglia" che dà consigli e mette in guardia da possibili pericoli». Nell'incontro di Anco-

na i cittadini sono stati informati sulle diverse tipologie di frodi, sempre più spesso attuate con tecniche miste (phishing, smishing e vishing) e di Social Engineering «tese a ottenere informazioni sensibili delle vittime e di conseguenza la necessaria adozione di "best practice" nell'ambito della prevenzione» conclude Maria Letizia Tettamanti (FMSI-CN). Un esempio su tutti è la corretta custodia delle credenziali di accesso e dei codici dispositivi, volta a ridurre i rischi dovuti ad attività criminali finanziarie e informatiche per garantire un alto livello di sicurezza necessario sia per gli acquisti e-commerce sia per l'accesso ai servizi online.

BACHECA

Nuovi incarichi nella Macro Area Territoriale dell'ultimo trimestre

Mele Francesco.....	Resp. Comm. Privati Filiale Massa Carrara - Macro Area Mercato Privati
Strega Stefano.....	Resp. Comm. Privati Filiale Bologna 1 - Macro Area Mercato Privati
Milazzo Vincenzo.....	Resp. Comm. Privati Filiale Bologna 2 - Macro Area Mercato Privati
Bari Valentina.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Arezzo - Macro Area Mercato Privati
Gagliardo Alberto.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Bologna 2 - Macro Area Mercato Privati
Amordi Azzurra.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Firenze 1C - Macro Area Mercato Privati
Giacomini Roberto.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Firenze 2P - Macro Area Mercato Privati
Lorenzoni Monica.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Grosseto - Macro Area Mercato Privati
Peranzi Ilaria.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Livorno - Macro Area Mercato Privati
Bianchi Mara.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Lucca - Macro Area Mercato Privati
Sanges Valeria.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Massa Carrara - Macro Area Mercato Privati
Fiaschi Michela.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Pisa - Macro Area Mercato Privati
Salerno Simone.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Pistoia - Macro Area Mercato Privati
Nigrelli Martina.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Prato - Macro Area Mercato Privati
Lusini Laura.....	Resp. Gest. Operativa di Filiale Siena - Macro Area Mercato Privati

NEOASSUNTI

«È stata una sfida da cogliere al volo»

Concetta Sansone è all'ufficio postale di Perugia Ovest dal 30 ottobre scorso. Il suo entusiasmo è ai massimi livelli: «Il lavoro in Poste Italiane per me ha rappresentato una bella sfida che ho voluto cogliere al volo, stimolata dalle importanti opportunità di crescita che l'azienda riserva a tutti noi neoassunti e che, secondo me, rappresentano uno dei fiori all'occhiello di una realtà sempre al passo con i tempi. Attualmente faccio parte della linea business - aggiunge - ed è davvero impressionante quanto riesca ad apprendere e imparare, ogni giorno. Questo è un lavoro che ti obbliga ad essere sempre aggiornata e nel quale supervisione e lavoro di squadra sono elementi fondamentali».



«La voglia di crescere mi spinge a dare di più»

Alessia Brunetti lavora al Centro di Distribuzione di Campo di Marte dall'ottobre scorso, dove ha dimostrato fin da subito entusiasmo e voglia di crescere: «Ed è proprio la voglia di crescere professionalmente - sottolinea la neoassunta - che mi spinge ogni giorno a dare il meglio di me stessa nel lavoro. La prima cosa che ho pensato, dopo essere stata assunta, è che ero entrata a far parte di una delle aziende più importanti d'Italia, con una grande storia alle spalle e un presente fatto di grande capillarità sul territorio. Qui si impara sempre qualcosa di nuovo, tanto è variegato il lavoro che svolgo. L'ambiente - conclude - è dinamico e stimolante e io prendo ogni incarico come una sfida con me stessa, cercando con professionalità di raggiungere tutti gli obiettivi che l'azienda ci chiede di onorare».



A Casina Poste la terza edizione dell'iniziativa di Poste Italiane con un record di partecipanti

Insieme: la forza di oltre 1.000 idee «L'azienda è un progetto comune»

Il saluto del Direttore Generale Giuseppe Lasco: «È come se insieme all'Ad Del Fante, sette anni fa, avessimo iniziato una sorta di startup, che oggi è leader in ogni settore del suo business». I colleghi coinvolti nell'iniziativa sono stati più di cinquemila



I rappresentanti di tutti i team con la Responsabile RUO Tiziana Morandi e Fabio Zaffagnini



di **Manuela Demarco**

Quanto spazio occupano oltre 1.100 idee? Idealmente, la splendida serra esterna di Casina Poste, che ha ospitato l'evento della terza edizione di "INSIEME Connecting Ideas", l'iniziativa dedicata allo sviluppo di progetti ispirati ai pilastri del piano strategico dell'Azienda, che quest'anno ha conosciuto un successo senza precedenti. Tra i dieci team finalisti che hanno presentato i propri progetti, sono stati scelti dalla giuria "Certific AI", "Green PackPoste" e "POP (Poste One Proposition)".

Motivazione e condivisione

La giornata a Casina Poste è stata anche l'occasione per ribadire come Insieme sia la vera essenza di questa azienda e a ricordarlo è stato il Direttore Generale di Poste Italiane Giuseppe Lasco, che ha aperto l'evento ringraziando e complimentandosi con tutti i colleghi che hanno partecipato: «Poste Italiane è un grande progetto di insieme. È come se insieme all'Ad Del Fante, sette anni fa, avessimo iniziato una sorta di startup, che oggi è realtà. Abbiamo elaborato una strategia in una logica di idee e contenuti, poi valorizzati e resi attuali. E questo è anche il fine del progetto Insieme che ha anche un valore motivazionale e di condivisione». Lasco ha anche chiesto idealmente a tutti i colleghi «di non perdere mai il senso di appartenenza a questo Gruppo e ai giovani voglio dire di mettercela tutta per continuare a portare valore a se stessi e all'Azienda».

Il parallelo con il rock

Come detto, i numeri di Insieme sono esaltanti: 5.000 colleghi coinvolti, oltre 1.000

idee presentate in questa edizione, numero che - ricorda dal palco la Responsabile Risorse Umane e Organizzazione Tiziana Morandi - «abbiamo visto crescere in modo importante rispetto alle due edizioni precedenti. Credo che tutto quello che sta venendo fuori oggi sia il completamento di un percorso che sicuramente ci vedrà ancora impegnati. Complimenti a tutti quelli che hanno dato un contributo». Mille è un numero chiave per questa edizione di Insieme, dal momento che l'ospite esterno della premiazione è stato Fabio Zaffagnini, CEO e fondatore di Rockin'1000, supergruppo musicale nato dieci anni fa formato da musicisti volontari e non professionisti da tutto il mondo, che ha portato migliaia di persone a suonare sui palchi nazionali e internazionali. La natura "collettiva" del progetto, la partecipazione di tutti ad uno stesso obiettivo con competenze e provenienze diverse, l'importanza della squadra e l'attitudine al cambiamento, sono tra i tratti e i valori in comune con l'iniziativa Insieme.

I progetti delle passate edizioni

«Abbiamo lanciato questa iniziativa diversi anni fa - ha voluto ricordare Luca Lanetta, Responsabile Sviluppo, Change Management e Digital HR - Oggi abbiamo fatto un passo in più perché siamo riusciti a dare forma alle nostre idee per supportare i nostri processi». E tra le novità di quest'anno c'è stato anche il premio "Purpose in practice", destinato ai progetti nati dalle idee raccolte nelle precedenti edizioni e realizzati all'interno delle funzioni sponsor che li hanno supportati: i progetti Tutorial di Poste Italiane, Green Fuel per Poste Air Cargo, Sigillo Elettronico, Scarpa Vecchia fa buon gioco!, E-path, Dyslexia Friendly Company - DSA e Lavoro.

I 10 TEAM ALLA FINALE DI CASINA POSTE



Certific - A.I.

Utilizzo dell'AI per analizzare i rendimenti polizze vita e certificarne il valore, individuando eventuali anomalie silenziose all'interno di un portafoglio mediante la clusterizzazione delle polizze, l'individuazione delle cause di anomalia e la proposizione di soluzioni.

GreenPack Poste

Sostituzione delle buste di plastica con packaging sostenibili (bioplastiche compostabili, riutilizzabili). Applicazione ai servizi esistenti (Boxless, imballi per merchant) per rendere le spedizioni più ecologiche ed efficienti.



POP - Poste One Proposition

Strumento digitale unico per sottoscrivere e gestire tutti i prodotti Poste, con data di addebito personalizzabile. Permette sconti su pacchetti multiservizio, anche con partner esterni (es. Amazon Prime), e gestione unificata dei pagamenti.

DOC CLaiM

Supporto AI per la gestione dei sinistri in ambito sanitario: apertura automatica sinistro, lettura documenti, estrazione dati, verifica regolarità, incrocio dati/info, calcolo indennizzo, proposta di liquidazione per ottimizzare gli attuali processi. Snellisce il lavoro dell'operatore, aumentando efficienza e precisione.

Phygital Smart UP? No problem!

Creazione di Uffici Postali virtuali tramite un consulente digitale accessibile da app. Il cliente può interagire da remoto, svolgere operazioni con firma elettronica e autenticazione SPID/2FA, ricevere assistenza personalizzata e fissare appuntamenti in videochiamata.

Poste StartHUB

Vetrina digitale bilingue per promuovere startup e PMI locali sul sito Poste. Offre servizi integrati: presenza sui social, formazione online/offline, consulenze, promozioni e pacchetti personalizzati per la crescita d'impresa.

POSTE4 SCHOOLS

Percorso di educazione finanziaria per studenti tramite lezioni frontali presso istituti secondari e università e mediante l'utilizzo di una app per facilitare l'apprendimento.

Raccomat ritira - acquista - prenota

Installazione di punti self-service H24 per ritiro/spedizione raccomandate e altri servizi base. Ideato per clienti impossibilitati a recarsi in UP, riduce le attese e consente l'accesso ai servizi in autonomia, senza assistenza.

Ricevute in pdf

Digitalizzazione delle ricevute: invio digitale al cliente della ricevuta del pacco boxless/prepagato, finalizzazione spid, versamento contanti e attivazione carte al termine dell'operazione. Aumenta la tracciabilità, riduce il consumo per la stampa e migliora l'esperienza utente.

Ritira quando vuoi

Locker H24 per il ritiro di raccomandate inesitate, con accesso tramite barcode, CIE o ID, e firma su touchpad. Le raccomandate vengono caricate entro 24h; se non ritirate entro 72h, tornano all'UP per il ritiro tradizionale.

Casina Poste a tutto fitness l'allenamento "nella storia"

Tra le tante attività disponibili a Casina Poste ci sono anche i corsi di Fitness, grazie alla presenza di una palestra con sala pesi e le più recenti attrezzature per il movimento fisico e per il benessere. Qui accanto, potete vedere il calendario settimanale dei corsi di Fitness: l'iscrizione è consentita agli abbonati di Casina, senza costi aggiuntivi. Un allenamento particolarmente suggestivo, visto che si

tiene in un luogo storico della capitale e per la nostra Azienda: uno scenario unico e pieno di fascino che tiene insieme sport e cultura, nel segno di Poste Italiane.

Inquadra il QR Code per scoprire la storia di Casina Poste nel servizio del TG Poste



Corsi di Fitness

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
08:00-09:00						
09:00-10:00		Posturale 09:00-10:00				Posturale 09:00-10:00
10:00-11:00						GAG 10:00-11:00
11:00-12:00		Trainer in sala 10:00-14:00		Trainer in sala 11:00-12:00		
12:00-13:00				Posturale 12:00-13:00		
13:00-14:00				GAG 13:00-14:00		
14:00-15:00					Trainer in sala 14:00-16:00	
15:00-16:00						
16:00-17:00	Trainer in sala 16:00-18:00		Trainer in sala 15:00-18:00			Trainer in sala 16:00-19:00
17:00-18:00						
18:00-19:00	GAG 18:00-19:00		GAG 18:00-19:00			
19:00-20:00	Funzionale 19:00-20:00		Trainer in sala 19:00-20:00		Funzionale 19:00-20:00	

Safety Academy: così si formano gli ambasciatori della sicurezza



Si è conclusa la Safety Academy 2025, l'iniziativa formativa promossa da Poste Italiane e rivolta a 28 responsabili territoriali di PCL provenienti da tutta Italia. Un percorso articolato e innovativo, pensato per rafforzare la cultura della sicurezza nei luoghi di lavoro attraverso esperienze immersive e riflessioni condivise. La prima tappa si è svolta a Roma, a Casina Poste, con una giornata di apertura ricca di testimonianze ed esperienze della prima edizione.

Dalla pista alla Black Box

Un mental coach ha guidato i partecipanti in un momento di introspezione per stimolare la consapevolezza individuale come base per costruire un sistema di sicurezza collettivo e interdipendente. Il secondo appuntamento ha portato i partecipanti all'Autodromo di Vallelunga,

dove, tra teoria e pratica, hanno potuto mettersi alla guida in condizioni controllate, imparando a gestire con prontezza le situazioni critiche sulla strada. A Milano, l'Istituto dei Ciechi ha ospitato la terza giornata: nella "black box", completamente al buio, i partecipanti hanno vissuto un'esperienza sensoriale che ha stimolato



la comunicazione, l'empatia e l'apertura al cambiamento. Il giorno seguente, al Teatro Rosetum, lo spettacolo "Bianco Silenzio" ha affrontato il delicato tema delle morti sul lavoro, coinvolgendo i partecipanti in un laboratorio teatrale che ha dato voce a emozioni e riflessioni sul valore della prevenzione.

Giornata finale a Roma

Il percorso è proseguito a Roma con una giornata dedicata alla gamification, attraverso una escape room a tema sicurezza, seguita da un workshop in cui ciascuno ha potuto elaborare un proprio contributo alla cultura della prevenzione. La giornata conclusiva si è svolta nella sede di San Silvestro, con un momento di restituzione collettiva, la visione dei video realizzati dai partecipanti e un intervento finale del mental coach. A ciascun partecipante è stato consegnato, oltre all'attestato, il "Passaporto del Preposto", simbolico riconoscimento del ruolo di Ambasciatore della Sicurezza.

2ruotExpress

In vacanza con le due ruote grazie a SDA

Per gli appassionati delle due ruote c'è 2ruotExpress, il servizio di Sda, corriere espresso di Poste Italiane, per il trasporto di moto e scooter, con ritiro nella filiale cittadina di Sda in Italia e a Barcellona in Spagna. Con 2ruotExpress il veicolo è assicurato contro incendio, furto e danneggiamenti e viaggia in sicurezza in speciali gabbie metalliche e con le apposite cinghie di ancoraggio che lo proteggono dagli urti. Un sistema di rilevazione satellitare ne consente il tracciamento in tempo reale così da poter monitorare lo stato della spedizione. Il mittente dovrà recarsi presso la sede SDA di partenza per assistere alle manovre di carico e ancoraggio della moto all'interno dell'apposita gabbia. Il destinatario verrà informato dell'arrivo della moto e successivamente dovrà recarsi presso la sede SDA di destino per il ritiro del mezzo. Per qualsiasi richiesta di informazione è possibile inviare una mail all'indirizzo extranetwork@sda.it



Postenews

Il giornale del Gruppo Poste Italiane



Postenews è il mensile del Gruppo Poste Italiane: notizie, reportage, interviste e focus su tutti i temi che coinvolgono le persone e il business di Poste Italiane. La redazione di Postenews cura i contenuti del quotidiano online www.tgposte.poste.it

DIRETTORE EDITORIALE
GIUSEPPE LASCO

DIRETTORE COMUNICAZIONE
PAOLO IAMMATTEO

DIRETTORE RESPONSABILE
GIUSEPPE CAPORALE

REDAZIONE
RICCARDO PAOLO BABBI
MARIANGELA BRUNO
MANUELA DEMARCO

CARLA FALCONI
ANGELO LOMBARDI
BARBARA PERVERSI
ERNESTO TACCONE
FRANCESCA TURCO
ALESSANDRA VENZO

GRAFICA ED EDITING
AGENZIA
GIORNALISTICA
9COLONNE

CREDITI IMMAGINI
ARCHIVIO STORICO

DI POSTE ITALIANE
MARCO MASTROIANNI
9COLONNE
ANSA
IStock

HANNO COLLABORATO
FILIPPO CAVALLARO
MARCELLO LARDO
ISABELLA LIBERATORI
PAOLO PAGLIARO
PIERANGELO SAPEGNO

CHIUSO IN REDAZIONE IL 5 MAGGIO 2025

ANTONELLA SILVESTRI
POSTE NEWS
REGISTRAZIONE
TRIBUNALE DI ROMA
N.63/2018
DEL 22 MARZO 2018

REFERENTE PER LA STAMPA
POSTEL S.P.A.
VIA CAMPOBELLO 43
00071 POMEZIA (RM)

Posteitaliane

PREMIUM LOGISTICS PARTNER



THUN PER POSTE ITALIANE.

Anche quest'anno THUN realizza per Poste Italiane tre oggetti da collezione per celebrare il ruolo dei colleghi e delle colleghe del mondo del recapito, degli uffici postali e della logistica.

Accedi alla intranet o all'app NoidiPoste e scopri come prenotare le statuine realizzate in **esclusiva per NoidiPoste e in edizione limitata**.

Le ceramiche da collezione verranno consegnate a partire dai primi di dicembre.

