



**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
DELLA PINACOTECA COMUNALE DI VERUCCHIO**
(Approvato con Del. di C.C. n. 32 del 28/10/2025)



SOMMARIO

PRINCIPI FONDAMENTALI	4
1. PRESENTAZIONE DELLA PINACOTECA.....	5
1.a. Elementi identificativi	5
1.b. Caratteristiche essenziali	5
1.c. Missione.....	5
1.d. Storia della Pinacoteca	6
2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO.....	7
3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA	8
3.a. Orari e biglietteria.....	8
3.b. Prenotazioni	8
3.c. Punto informativo	8
4. ACCESSIBILITA'	9
5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI.....	10
5.a. Articolazione degli spazi	10
5.b. Comunicazione interna	10
5.c. Collezioni	10
5.d. Depositi	10
6. IMPIANTI E SICUREZZA	11
7. SPAZI PER IL PUBBLICO.....	12
8. SERVIZI DI OSPITALITA'	13
9. VALORIZZAZIONE.....	14
9.a. Esposizioni temporanee.....	14
9.b. Attività di promozione del patrimonio	14
9.c. Pubblicazioni e Cataloghi.....	14
10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	15
11. SERVIZI EDUCATIVI.....	16
12. SERVIZI SPECIALISTICI	17
13. RAPPORTI CON IL TERRITORIO	18
14. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	19
15. INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO	20
16. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI	21
17. INDAGINI DI <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	22
18. COMUNICAZIONE	23
19. REVISIONE E AGGIORNAMENTO.....	24

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

La Pinacoteca eroga i propri servizi e si adopera per favorire il diritto di tutte le persone alla partecipazione alla vita culturale, sforzandosi di promuovere equità e inclusione e di rimuovere ogni forma di barriera – economica, fisica, sensoriale, culturale, cognitiva – che possa ostacolare la piena fruizione del patrimonio, attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.

Imparzialità

La Pinacoteca ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità, riconoscendo e valorizzando le diversità. Coloro che accedono ai servizi possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel rispetto dei propri diritti e nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio eventualmente arrecato alle persone che desiderano fruirne.

Partecipazione

La Pinacoteca promuove la partecipazione delle persone, singole o associate, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui esse possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Sicurezza e riservatezza

La Pinacoteca garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali di coloro che fruiscono dei servizi vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutte le persone. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con il pubblico, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

Qualità dei servizi

La Pinacoteca fornisce i propri servizi orientati secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

1. PRESENTAZIONE DELLA PINACOTECA

1.a. Elementi identificativi

Pinacoteca Comunale di Verucchio
Via Sant'Agostino 21 – 47826 Verucchio (RN)

Ufficio IAT Verucchio
piazza Malatesta 19^a
Tel. +39.0541.673928

Mail: iat@comune.verucchio.rn.it

Ufficio Cultura e Turismo Comune di Verucchio
Piazza Malatesta 28
Tel. +39.0541.673927 - +39.0541.673911
Mail: urp@comune.verucchio.rn.it

1.b. Caratteristiche essenziali

La Pinacoteca Comunale di Verucchio (di seguito Pinacoteca), che non ha personalità giuridica propria, costituisce un'articolazione organizzativa all'interno del Comune di Verucchio.

La Pinacoteca, di proprietà del Comune di Verucchio come tutte le opere che conserva ed espone, viene gestita avvalendosi di soggetti esterni tramite apposito contratto di servizio, ai sensi del D.Lgs 42/2004 (Codice dei beni culturali e del paesaggio), art. 115, e in conformità alla normativa regionale in materia (L.R. 18/2000). In ogni caso viene assicurato un adeguato controllo in merito agli standard di qualità prescritti dalla Regione e recepiti dall'Ente.

La gestione della Pinacoteca rientra nel Settore Tecnico, Cultura, Turismo e Sport individuato dall'organigramma dell'Ente; le competenze gestionali spettano in linea generale al responsabile di tale unità organizzativa, secondo il vigente regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi e comunque nel rispetto della politica culturale dell'Amministrazione Comunale.

1.c. Missione

La Pinacoteca si configura come un centro di conservazione, valorizzazione e promozione del patrimonio storico-artistico di Verucchio – in particolare di quello di proprietà comunale – e del suo territorio e si impegna a garantire la tutela e la conservazione delle opere che custodisce secondo criteri scientifici e professionali, promuovendo al contempo la conoscenza, la fruizione e l'accesso da parte di un pubblico ampio e diversificato.

La Pinacoteca Comunale di Verucchio aspira a essere un punto di riferimento per la vita culturale locale e regionale, promuovendo il dialogo tra passato e presente, tra istituzioni e cittadini, e sostenendo la crescita culturale della collettività attraverso l'arte.

La sua missione è rendere accessibile alla collettività il suo patrimonio, costituito prevalentemente da dipinti di artisti noti a livello nazionale, favorire la conoscenza dell'arte italiana, promuovere la partecipazione culturale, l'inclusione sociale e la crescita educativa, nel rispetto dei principi stabiliti dal Codice dei beni culturali e del paesaggio (D.Lgs. 42/2004) e delle linee guida del Sistema Museale Nazionale, cui aspira ad accedere.

1.d. Storia della Pinacoteca

La Pinacoteca Comunale di Verucchio – in origine Galleria d'Arte Comunale Moderna – venne istituita nel 1952 per iniziativa di Gerardo Filiberto Dasi, pittore e organizzatore dei convegni internazionali di artisti, critici e studiosi d'arte che si tennero tra Verucchio e Rimini fino alla fine degli anni Settanta del Novecento, oltre che promotore delle Biennali della Repubblica di San Marino. Questi eventi intercettavano i più importanti movimenti estetici italiani, europei e internazionali dell'epoca, anticipando molte delle tendenze e delle correnti che avrebbero preso la scena nelle grandi capitali europee dell'arte, da Venezia a New York.

La collezione della Pinacoteca si è formata grazie all'idea dello stesso Dasi di chiedere agli artisti che partecipavano ai Convegni di offrire una loro opera in dono alla comunità di Verucchio per la costruzione di una raccolta pubblica che testimoniassse quel vivace dibattito internazionale sull'arte.

La raccolta è composta da circa 200 opere di artisti noti a livello nazionale e internazionale, tra dipinti, disegni e grafiche, che attraversano la storia dell'arte del Novecento dal principio fino agli anni Settanta e oltre, essendosi arricchita anche dopo la sua chiusura fino al 1993, offrendo una delle visioni più rare dei movimenti artistici di un periodo fecondo della cultura artistica italiana, di cui documenta la ricchezza e la varietà della produzione. Sono incluse opere di artisti e artiste quali Lucio Fontana, Emilio Vedova, Giuseppe Capogrossi, Leoncillo Leonardi, Kengiro Azuma, Rocco Borella, Liliana Cossovel, Achille Pace, Mauro Reggiani, Getulio Alviani, Francesco Guerrieri, Lia Drei, Giorgio Bompadre, Franco di Vito, Jean Pierre Vasarely, Bruno Rosai, Carlo Corsi, Gerardo Dottori, Maurizio Minarini, Norberto Pazzini, e una piccola opera attribuita a Picasso.

La riapertura al pubblico nel 2025 è l'esito di un lungo percorso con cui l'Amministrazione Comunale ha voluto recuperare il palazzo Ottocentesco – nel cuore del borgo – già sede della Pinacoteca, restaurando le sale del piano nobile e dando avvio contestualmente alla catalogazione delle opere, grazie agli interventi della Regione Emilia-Romagna.

La riapertura della Pinacoteca – unica nel territorio – rappresenta un intervento di grande valore per la comunità e non solo, restituendo al pubblico un importante patrimonio culturale a lungo custodito.

Il percorso espositivo è ospitato nelle sale del piano nobile del palazzotto Ottocentesco, che aveva ospitato, ancora prima della Galleria, la residenza del medico condotto del paese: le due salette affrescate, di cui una dedicata alle mostre temporanee, e il salone con travi a vista accolgono le opere più rappresentative della collezione. Le rimanenti sono conservate nel deposito, allestito nella stessa Pinacoteca, per favorire possibili futuri rinnovamenti dell'esposizione.

2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

La Pinacoteca, situata in via Sant'Agostino 21, si colloca nel borgo medievale del centro romagnolo, raggiungibile per chi arriva in auto da nord prendendo l'uscita autostradale Rimini Nord/Santarcangelo direzione Verucchio/Montefeltro, da sud prendendo l'uscita Rimini Sud direzione San Marino/Verucchio; con i mezzi pubblici, per chi arriva in treno la stazione ferroviaria di riferimento è quella di Rimini, da cui partono gli autobus della START ROMAGNA linea 160/164 per Villa Verucchio/Verucchio.

Parcheggi consigliati: La Pinacoteca si raggiunge a piedi in 5 minuti dai principali parcheggi che la circondano (in via della Fratta, Piazza Battaglini, i parcheggi P2 e P3 in via dei Martiri), raggiungendo la via Sant'Agostino, a 100 metri dalla Piazza Malatesta (piazza principale del borgo).

L'accesso alla via è riservato ai residenti e mezzi di soccorso, per particolari necessità possono essere concesse autorizzazioni.

Nella Piazza Malatesta si trova l'ufficio IAT Verucchio, dove è possibile ricevere la prima accoglienza ed essere informati sugli orari di visita del Museo.

Ufficio IAT Verucchio
Piazza Malatesta – 47826 Verucchio (RN)
Tel. + 39 0541 673928
iat@comune.verucchio.mn.it

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere alla Pinacoteca e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta della Qualità dei Servizi e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

3.a. Orari e biglietteria

La Pinacoteca garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente nei seguenti giorni e orari:

- **dal 1° ottobre al 31 marzo:**
 - venerdì 9.00-13.00
 - sabato, domenica e festivi 10.00-18.00
- * **dal 26 dicembre al 6 gennaio:** aperto tutti i giorni 10.00-18.00
- **dal 1° aprile al 30 settembre:** aperto tutti i giorni 10.00-18.00

L'ingresso è a offerta libera.

La Pinacoteca effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito.

3.b. Prenotazioni

È possibile prenotare la visita con o senza guida.

La prenotazione è obbligatoria per le scuole e gruppi e può essere effettuata tramite:

- Ufficio IAT Verucchio: Tel. 0541 673928 | iat@comune.verucchio.rn.it

3.c. Punto informativo

È presente all'ingresso della Pinacoteca e presso l'Ufficio IAT di Verucchio un punto informativo e di orientamento per il pubblico, che mette a disposizione personale e materiale cartaceo (mappe, pieghevoli informativi, locandine eventi) e fornisce notizie generali (sulle collezioni, sui percorsi tematici, sull'organizzazione della parte espositiva, le iniziative in corso, l'eventuale assenza di opere significative per restauri o mostre, l'eventuale chiusura di una o più sale).

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito o a pagamento.

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita alla Pinacoteca e ai suoi servizi, anche per i visitatori stranieri.

4. ACCESSIBILITA'

L'accesso alla Pinacoteca è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote, tramite rampa mobile per il superamento dello scalino d'ingresso e poltroncina scale per l'accesso alle sale espositive (tutte disposte su un unico piano);

Le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire di tutti gli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia;

La Pinacoteca può fornire assistenza qualificata per visitatori con esigenze specifiche anche attraverso visite guidate dedicate, previo accordo;

Nelle sale espositive si trovano delle sedute;

Sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità.

5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

5.a. Articolazione degli spazi

La Pinacoteca è ospitata nel piano nobile di un Palazzo Ottocentesco, di cui occupa tutti gli spazi.

L'accoglienza è posta all'ingresso, dotato di postazione videosorveglianza e bookshop.

La Pinacoteca si articola in tre sale, di cui due dedicate all'esposizione della collezione permanente, quella centrale – che conserva per una maggior superficie gli affreschi originari su pareti e soffitto – riservata alle mostre temporanee anche di artisti contemporanei. Quest'ultimo ambiente è dotato di schermo per la fruizione di contenuti audiovisivo, a disposizione anche per incontri, conferenze.

Tutti gli spazi allestiti sono visitabili.

La Pinacoteca è dotata di altri due vani destinati a deposito delle opere non esposte, per favorire il controllo dello stato conservativo e la rotazione delle opere, sulla base di una programmazione definita.

5.b. Comunicazione interna

Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi in italiano; tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana.

Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico curato dallo storico dell'arte Alessandro Giovanardi: non sono state disposte secondo un percorso storico o stilistico preciso, benché si possano riconoscere le trame di un racconto scandito e coerente, ma anche per affinità cromatiche e visive, corrispondenze poetiche, evocazioni, antinomie e confronti, in un percorso che alla fine possa ricondurre al principio. La visita è anche un invito a contemplare sia il paesaggio delle opere attraverso le forme del segno e del colore, ma anche quello della valle su cui la Pinacoteca si affaccia.

5.c. Collezioni

La Pinacoteca espone circa l'80% delle opere conservate o nei depositi (presso la Pinacoteca stessa), oppure negli uffici del Comune di Verucchio, cui le opere appartengono.

5.d. Depositi

Il patrimonio in deposito è consultabile su richiesta per motivi di studio. La domanda va presentata all'Ufficio cultura del Comune di Verucchio.

6. IMPIANTI E SICUREZZA

La Pinacoteca adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento delle barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative, impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico, adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative.

La Pinacoteca effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale (rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento e del verde).

Il sistema di allarme è acustico, il piano di evacuazione è segnalato in ogni ambiente tramite mappa cartacea affissa alle pareti, le vie d'uscita conducono al chiostro esterno.

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

7. SPAZI PER IL PUBBLICO

La Pinacoteca è dotata di sala conferenze/proiezioni e spazi adeguati a iniziative di interesse della comunità.

8. SERVIZI DI OSPITALITA'

La Pinacoteca è dotata di bookshop, guardaroba custodito, aperti negli stessi orari della Pinacoteca.

9. VALORIZZAZIONE

La Pinacoteca comunica il calendario delle attività in programma attraverso newsletter, quotidiani, pieghevoli disponibili presso l'Ufficio IAT di Verucchio e affissi nei principali locali e bacheche pubbliche del Comune.

9.a. Esposizioni temporanee

La Pinacoteca organizza esposizioni temporanee secondo una programmazione da definire annualmente e partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti, mettendo a conoscenza la SABAP-RA per eventuali richieste di prestito.

9.b. Attività di promozione del patrimonio

La Pinacoteca promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo, quali convegni, rassegne, concerti, letture, giornate per bambini, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale.

La Pinacoteca collabora con Università italiane e straniere e centri di ricerca, in base ad accordi sottoscritti con il Comune di Verucchio.

9.c. Pubblicazioni e Cataloghi

La Pinacoteca è dotata di pubblicazioni scientifiche dedicate ad alcune opere esposte e più in generale a temi legati alla sua storia e al patrimonio artistico.

10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Tutte le opere della Pinacoteca sono state inventariate e digitalizzate, dunque sono accessibili tramite il portale PATER. Catalogo dei beni culturali della Regione Emilia-Romagna, con informazioni e relative immagini consultabili liberamente nel rispetto della normativa in materia.

11. SERVIZI EDUCATIVI

I servizi educativi della Pinacoteca vengono gestiti in collaborazione con quelli organizzati per il Museo Civico Archeologico e la Rocca Malatestiana di Verucchio, programmati in base ai contenuti del patrimonio artistico che conserva ed espone.

12. SERVIZI SPECIALISTICI

La Pinacoteca possiede un Catalogo composto da schede dei materiali e immagini (*consultabile su richiesta a fini di ricerca*).

13. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Pinacoteca è inclusa nel circuito turistico di Verucchio di cui fanno parte la Rocca Malatestiana e il Museo Civico Archeologico, di cui vengono promosse visite guidate ed eventi, coordinando il più possibile gli orari di apertura per favorire un servizio adeguato alla stagionalità, alle caratteristiche del borgo e ai tipi di pubblici dei rispettivi istituti.

Inoltre la Pinacoteca può coordinarsi con altri istituti culturali del territorio per forme di integrazione tariffaria, partecipazione a eventi e iniziative culturali; aspira a

14. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Pinacoteca persegue i seguenti obiettivi di miglioramenti:

- ampliamento dei servizi, in particolare nella prospettiva di un'offerta di visite guidate anche tematiche e di proposte educative per le scuole;
 - miglioramento dell'accessibilità dei contenuti, anche attraverso l'uso di dispositivi digitali con le nuove tecnologie che possano "parlare" a tutti (video inclusivi in LIS – lingua dei segni italiana);
 - potenziamento della comunicazione della Pinacoteca verso l'esterno, nella prospettiva di aumentare gli ingressi intercettando anche nuovi pubblici;
 - ingresso e partecipazione a progetti di rete, in particolare della rete Remàr. Comunità e territori (rete dei musei di Area Riminese), condividendo proposte di ricerca, valorizzazione, formazione, scambio di buone pratiche, anche nella prospettiva dello sviluppo culturale, sociale ed economico del settore territoriale in cui opera la rete.
-

15. INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO

Sono in corso le traduzioni in lingua inglese e francese dei pannelli informativi, che saranno disponibili per il pubblico tramite Qrcode.

16. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi, possono sporgere formale reclamo attraverso l'apposito modulo allegato alla presente.

Responsabile della procedura è il referente individuato dal soggetto gestore della Pinacoteca, che deve riferire al/la Sindaco/Sindaca del Comune di Verucchio l'oggetto del reclamo/proposta/suggerimento.

La Pinacoteca si impegna a rispondere entro 1 mese dalla data di ricezione.

La Pinacoteca accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati tramite comunicazione scritta da consegnare al personale dell'accoglienza o tramite mail.

17. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

La Pinacoteca svolge attività di rilevazione e analisi della fruizione attraverso questionari periodici di gradimento somministrati ai visitatori e a coloro che partecipano alle attività.

18. COMUNICAZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi è disponibile in formato cartaceo presso l'accoglienza dell'Istituto stesso.

19. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta della Qualità dei Servizi, parte integrante del Regolamento della Pinacoteca, è sottoposta ad aggiornamento periodico (*validità tre anni dalla data di approvazione*).