



REGOLAMENTO PER ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELLA ROCCA MALATESTIANA DI VERUCCHIO

(Approvato con Del C.C. n. n. 32 del 28/10/2025)



SOMMARIO

PREMESSA.....	3
Art. 1. Denominazione e sede	4
Art. 2. Finalità e funzioni.....	4
Art.3. Natura giuridica e principi di gestione	5
Art. 4. Organizzazione e risorse umane	6
Art. 5. Direttore/Direttrice della Rocca	7
Art. 6. Sorveglianza, custodia e accoglienza	8
Art. 7. Programmazione e risorse finanziarie	9
Art. 8. Patrimonio e Collezioni della Rocca	9
Art. 9. Spazi, dotazioni strutturali e funzionali.....	10
Art. 9. Servizi al pubblico	11
Art. 10. Carta dei Servizi	12
Art. 11. Norme finali	12
NOTE	13

PREMESSA

La Rocca Malatestiana di Verucchio, in origine detta Rocca del Sasso, costituisce una delle più grandi e meglio conservate fortificazioni del territorio riminese, impiantata sulla rupe calcarea per sfruttare la sua posizione strategica, quale “porta” di accesso dalle pendici collinari appenniniche della Valle del Marecchia verso la pianura adriatica riminese.

Dopo l’installazione della prima torre di avvistamento (X secolo d.C.), con i Malatesta la Rocca viene progressivamente ampliata per adeguarsi alle necessità militari, fino ad assumere lo sviluppo più completo con Sigismondo Pandolfo Malatesta, che fa della fortezza e del borgo di Verucchio in genere il punto nevralgico del sistema difensivo della sua dominazione.

Nel Cinquecento la fortezza militare viene riadattata alle nuove esigenze residenziali, essendo divenuta abitazione della contessa Ippolita Comneno, cui si devono ampliamenti e interventi ornamentali in parte ancora leggibili in alcuni ambienti.

In epoca moderna la Rocca ha assolto a diverse funzioni: nel Settecento la grande sala divenne un vero e proprio teatro in legno, con due ordini di panchi, poi distrutto durante la Seconda guerra mondiale quando tutto il complesso subì pesanti danneggiamenti.

A partire dagli anni Cinquanta/Sessanta del XX secolo la Rocca venne ad assumere la funzione attuale, divenendo per la comunità locale il luogo “simbolo” della storia di Verucchio: qui vennero collocate – e si conservano tuttora – alcune testimonianze storico-artistiche di epoche diverse (monumenti epigrafici romani e medievali, elementi architettonici, una sinopia trecentesca dalla celletta del Doccio).

Sono oggi visitabili la Torre del Mastio con i suoi ambienti, il Palatium con la Sala Magna, la grande cisterna, la Torre di Guardia, lo spalto, la Domus Nova cinquecentesca, i torrioni delle mura.



Art. 1. Denominazione e sede

Il presente regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento della Rocca Malatestiana di Verucchio (di seguito Rocca), che è di proprietà del Comune di Verucchio.

La Rocca ha sede in via Rocca.

Art. 2. Finalità e funzioni

La Rocca, in quanto sito culturale e luogo di fruizione del patrimonio storico-architettonico di Verucchio, aderisce ai principi espressi nella definizione ICOM dei Musei (Praga, 24 agosto 2022) e pertanto rappresenta un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio legato al territorio cui appartiene. Aperta al pubblico, la Rocca promuove la diversità e la sostenibilità. Opera e comunica in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze.

Essendo edificata come fortezza inespugnabile in un sito per sua natura inaccessibile, l'accesso a tutte le persone costituisce una sfida da affrontare quotidianamente.

La Rocca offre servizi di visite guidate e propone percorsi didattico-narrativi che guidano i visitatori nell'approfondimento di diversi temi:

- il complesso fortificato nelle sue strutture, nella loro evoluzione nel corso dei secoli e come luogo di fortificazione militare e di rappresentazione del potere nelle diverse fasi (altomedievale, medievale, Cinquecentesca), fino ai successivi utilizzi della Rocca in funzione delle diverse esigenze della comunità;
- la storia dei vari poteri che utilizzarono la Rocca come presidio e simbolo del proprio dominio sulla città di Rimini e sul suo territorio: la dinastia dei Malatesta, il governo pontificio, i Comneno;
- la storia del borgo di Verucchio nel suo complesso: la funzione strategica del sito sin dall'età antica; la distribuzione topografica degli insediamenti; il borgo medievale nella sua articolazione complessiva e nella sua funzione rispetto al sistema delle fortificazioni della valle del Marecchia, fino agli anni dell'utilizzo della Rocca per i cittadini.

La Rocca, in attuazione della sua missione e delle sue funzioni istituzionali e nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue strutture e opere, favorendo la partecipazione attiva degli utenti e garantendo effettive esperienze di conoscenza e di pubblico godimento.

In particolare, la Rocca:

- a) garantisce la conservazione del patrimonio architettonico e storico e di eventuali beni acquisiti, provvede al monitoraggio periodico delle condizioni ambientali e fisiche, alla manutenzione ordinaria delle opere e delle strutture;
- b) adotta tutte le misure atte a prevenire i danni alle strutture, ai beni e alle persone che accedono e che lavorano nella Rocca, nel rispetto della normativa vigente; definisce il Piano di sicurezza ed emergenza anche in sinergia con altre istituzioni della città e del territorio;
- c) si sforza di assicurare l'accesso alla struttura e alle collezioni e di favorire con tutti i mezzi a disposizione il superamento delle barriere architettoniche, culturali, cognitive e psico-sensoriali, sociali, economiche, anche temporanee;
- d) concorre a diffondere e implementare il diritto alla partecipazione alla vita culturale e

- alla fruizione pubblica del patrimonio a essa affidato, promuovendo l'inclusività e l'accessibilità per tutte le persone e favorendo il riconoscimento e la valorizzazione delle diversità senza distinzioni di etnia, cultura, lingua, religione, genere;
- e) sviluppa lo studio, la ricerca, la documentazione e l'interpretazione del patrimonio storico e architettonico e del suo contesto territoriale, che abbia valore scientifico, culturale, artistico o didattico, ricostruendo e comunicando alla collettività il sistema di relazioni e di valori di cui il sito è espressione; a tal fine promuove collaborazioni con università, enti di ricerca e altri musei e siti culturali italiani e stranieri;
 - f) realizza allestimenti di mostre temporanee per contribuire alla diffusione e alla conoscenza del patrimonio storico-artistico, redigendo un documento programmatico in merito;
 - g) promuove attività didattiche in collegamento con scuole di ogni ordine e grado e si rende disponibile a collaborare nella ricerca con istituti universitari;
 - h) garantisce l'apertura in orari e giorni definiti tenendo conto della domanda del pubblico e della collocazione geografica e territoriale;
 - i) registra regolarmente gli ingressi gratuiti, ridotti o a pagamento, le visite scolastiche e dei gruppi; analizza i flussi dei visitatori e conduce indagini periodiche sul gradimento della visita e sui risultati delle attività intraprese;
 - j) promuove incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento e partecipa a iniziative analoghe promosse da altri soggetti pubblici e privati;
 - k) cura o promuove la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
 - l) concorre con altre istituzioni, in particolare con istituti scolastici e università, a diffondere, attraverso progetti educativi, la conoscenza delle testimonianze storiche, della creazione artistica e delle tradizioni del territorio e promuove con ogni mezzo l'integrazione della popolazione, lo sviluppo sostenibile, la coesione sociale e un senso di appartenenza e di cittadinanza;
 - m) può aderire, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei e siti culturali in aggregazione territoriale o tematica;
 - n) istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed enti pubblici e privati, per l'ideazione e la realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato – rappresentato dalla Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio delle Province di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini (di seguito SABAP-RA) e dalla Direzione Regionale Musei Emilia-Romagna –, con la Regione Emilia-Romagna/Settore Patrimonio Culturale, con altri Comuni, con musei e Università italiane e straniere.

La Rocca ha autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività; uniforma le sue attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico; a tal fine assicura il pieno rispetto dei Livelli Uniformi di Qualità previsti dalla Regione e compresi nel D.M. del 21 febbraio 2018 n.113, nella prospettiva di essere accreditato al Sistema Museale Nazionale.

Art.3. Natura giuridica e principi di gestione

La Rocca, che non ha personalità giuridica propria, costituisce un'articolazione organizzativa all'interno del Comune di Verucchio.

La Rocca viene gestita direttamente con il personale dell'Ente OPPURE avvalendosi di soggetti esterni, pubblici o privati, tramite apposita convenzione e/o contratto di servizio, nel rispetto della normativa vigente. In ogni caso viene assicurato un adeguato controllo

in merito agli standard di qualità prescritti dalla Regione e recepiti dall'Ente. Nel caso di gestione esterna trovano applicazione le disposizioni successive in quanto compatibili.

La gestione della Rocca rientra nel Settore Tecnico, Territorio, 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, fatti salvi i compiti affidati al Direttore/Direttrice dal presente regolamento o da altri atti di natura organizzativa.

È possibile gestire la Rocca a livello sovracomunale, adeguando conseguentemente l'assetto organizzativo (previsione eventuale).

La Rocca viene gestita in conformità ai programmi e agli indirizzi stabiliti dagli organi di governo, che assegnano agli organi gestionali gli obiettivi da raggiungere e le risorse necessarie (umane, finanziarie e strumentali).

Art. 4. Organizzazione e risorse umane

L'organizzazione della struttura prevede che siano assicurati in modo adeguato e con continuità le seguenti funzioni fondamentali:

- direzione;
- conservazione e cura delle collezioni e del patrimonio museale;
- servizi educativi e didattici;
- sorveglianza, custodia e accoglienza;
- funzioni amministrative e di gestione del personale;
- funzioni tecniche.

Alla Rocca è garantita una dotazione di personale con competenze e in quantità adeguate.

Tali figure possono essere individuate anche nell'ambito del personale comunale e condivise con altri enti, ferma restando la possibilità di erogare i servizi, anche solo parzialmente, grazie a soggetti esterni, pubblici o privati, comprese le associazioni di volontariato, tramite apposita convenzione e/o contratto di servizio.

I profili professionali, i requisiti di accesso e le modalità di selezione del personale interno sono stabiliti dal regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, in conformità alle norme di legge, agli standard museali, alla Carta nazionale delle professioni museali e ai profili specifici prescritti dalla Regione. Tali standard devono essere garantiti anche in caso di affidamento dei servizi all'esterno.

In ogni caso, e compatibilmente con le risorse disponibili, alcune delle funzioni fondamentali qui individuate potranno essere accorpate in capo a una stessa figura professionale operante nella Rocca, garantendo tuttavia la massima coerenza tra funzione assegnata e competenza professionale.

Per svolgere compiutamente le sue funzioni la Rocca può avvalersi anche di giovani del Servizio Civile Volontario Nazionale e/o di stagisti e tirocinanti provenienti da Facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura della Rocca. In tali casi l'apporto alle attività della Rocca non può costituire un surrogato delle necessarie prestazioni professionali qualificate, bensì rappresenta un significativo momento formativo offerto ai giovani al fine di fornire loro un'occasione di esperienza diretta nel settore dei musei.

Per il miglior svolgimento dei propri compiti e per garantire un adeguato funzionamento della Rocca, il personale è tenuto a un costante aggiornamento della propria preparazione; il Comune e/o il soggetto gestore provvedono alle esigenze di formazione

e aggiornamento professionale, favorendo la partecipazione alle iniziative di qualificazione e specializzazione.

Art. 5. Direttore/Direttrice della Rocca

Per le attività di gestione, promozione e valorizzazione, nonché per la conservazione e la cura del patrimonio e della Rocca fa ricorso a professionalità adeguate con riferimento alle attività di ordinamento, cura e incremento del patrimonio museale, alla inventariazione e catalogazione dei materiali, alla individuazione dei percorsi espositivi e degli allestimenti, alla documentazione e ricerca. Al fine di garantire l'espletamento di questa funzione in modo efficiente e continuativo, è prevista una specifica figura professionale denominata Direttore/Direttrice della Rocca.

Il ruolo del/la Direttore/Direttrice della Rocca viene assegnato con atto dell'Amministrazione Comunale a una figura professionale idonea, in relazione agli standard museali prescritti dalla Regione, individuata all'interno della struttura oppure acquisita all'esterno tramite incarico a termine o mediante convenzione con altro soggetto pubblico o privato. L'incarico di Direttore/Direttrice, qualora non possa essere individuato all'interno dell'organico dell'Ente, è affidato a una figura professionale esterna, specializzata in materia, con atto che ne specifichi funzioni e responsabilità, in conformità alla normativa vigente.

Il/la Direttore/Direttrice della Rocca riceve in consegna le raccolte e i materiali depositati nella Rocca, sulla base di accordi con la SABAP-RA, riceve inoltre in consegna la sede, gli arredi, le attrezzature e i relativi inventari. Lasciando l'incarico, anche in via temporanea, il/la Direttore/Direttrice effettua la consegna di tutto quanto affidatogli.

Il/la Direttore/Direttrice della Rocca si può avvalere del supporto di un Comitato scientifico con funzioni consultive, composto da figure specializzate nell'ambito storico e artistico, in particolare della storia e architettura medievale, nominato con specifico atto del Comune, sentito il parere della SABAP-RA.

7

È responsabile della gestione della Rocca nel suo complesso, negli ambiti previsti dai regolamenti dell'ente comunale, dagli atti organizzativi e dall'atto di incarico, dell'attuazione e dello sviluppo del relativo progetto culturale e scientifico, delle attività per la valorizzazione del patrimonio. In particolare, è responsabile di tutte le funzioni e linee di attività assegnate dagli atti di incarico e della gestione delle risorse correlate, della programmazione, coordinamento e organizzazione delle attività e dei servizi, nonché dei procedimenti amministrativi, delle procedure e delle deleghe attribuite. Riveste la funzione di preposto con attività dirette alla sicurezza delle persone e del patrimonio.

In particolare, svolge i seguenti compiti:

- a) concorre alla definizione del progetto culturale e istituzionale della Rocca;
- b) elabora i programmi annuali e pluriennali delle attività scientifiche ed educative da sottoporre all'approvazione degli organi amministrativi e di governo per l'attuazione;
- c) provvede alla realizzazione delle iniziative programmate;
- d) provvede alla gestione delle risorse finanziarie assegnate individuando le strategie di reperimento delle risorse economiche;
- e) dirige il personale scientifico, tecnico e amministrativo e il personale di custodia assegnato alla struttura;
- f) opera affinché all'interno della Rocca vi sia una adeguata copertura di tutti i ruoli fondamentali in conformità con i livelli minimi di qualità e che il personale sia adeguatamente formato e aggiornato;
- g) coordina le attività di monitoraggio e valutazione delle attività e dei servizi;

- h) coordina le attività di informazione, promozione e comunicazione con il pubblico;
- i) coordina gli interventi necessari per garantire l'adeguatezza e la sicurezza degli ambienti, delle strutture e degli impianti;
- j) sovrintende alle attività di conservazione, all'ordinamento, all'esposizione, allo studio delle collezioni, alle attività educative, coordinando l'operato degli addetti a tali funzioni;
- k) assicura la tenuta e l'aggiornamento degli inventari e della catalogazione;
- l) dà il parere per il prestito e il deposito delle opere e sovrintende alle relative procedure;
- m) cura i rapporti con la SABAP-RA, con il Settore Patrimonio Culturale della Regione Emilia-Romagna e con le altre Istituzioni pubbliche;
- n) regola la consultazione dei beni e autorizza l'accesso ai depositi;
- o) rilascia permessi per studio e riproduzioni;
- p) redige la Carta dei Servizi che identifica, nell'ambito di quanto previsto dal presente Regolamento, gli specifici servizi erogati con indicazione dei livelli di qualità e delle modalità di tutela dei diritti degli utenti;
- q) rappresenta la Rocca in occasione di convegni, incontri e altre occasioni nazionali ed internazionali;
- r) può assumere le funzioni di conservatore e di responsabile dei servizi.

Il/la Direttore/Direttrice della Rocca si relaziona con il territorio per coordinare le attività di promozione turistica e per proporre e/o accogliere iniziative che possano favorire la crescita sociale, culturale ed economica dell'organismo.

Il/la Direttore/Direttrice propone:

- le condizioni per l'affidamento delle attività museali a soggetti esterni che operano in forma di impresa, nonché le modalità di svolgimento delle attività di volontariato;
- accordi con le Università o con le istituzioni scolastiche per tirocini e per il rilascio di crediti formativi. In tali casi l'apporto alle attività della Rocca rappresenta un significativo momento formativo offerto ai giovani al fine di fornire loro un'occasione di esperienza diretta in ambito museale.

Art. 6. Sorveglianza, custodia e accoglienza

Al fine di garantire un efficiente servizio relativamente all'accoglienza dei visitatori, alla sorveglianza e alla custodia degli ambienti espositivi, di conservazione e delle aree di pertinenza della Rocca, si possono assegnare tali compiti al personale interno oppure all'esterno, sulla base di un apposito contratto di servizio, nel quale vengono esplicitamente dichiarate le mansioni e le responsabilità del soggetto incaricato.

È possibile altresì ricorrere all'inserimento di cittadini anziani nel rispetto del codice del Terzo Settore (D. Lgs. 117/2017).

In particolare, il soggetto incaricato:

- a) assicura l'apertura e la chiusura della Rocca e delle sue strutture pertinenti nel rispetto delle norme;
- b) garantisce la sorveglianza degli ambienti e del patrimonio conservato;
- c) controlla il corretto funzionamento dei dispositivi e degli impianti audiovisivi di sicurezza;
- d) segue, in assenza di altri soggetti incaricati, gli interventi tecnici affidati in esterno relativamente alla manutenzione degli impianti elettrici, termoidraulici e telefonici, e alle attività di giardinaggio e di gestione differenziata dei rifiuti;
- e) controlla e comunica per iscritto al/la Direttore/Direttrice eventuali disfunzioni nei dispositivi di sicurezza, antintrusione e antincendio;

- f) assicura, in caso di situazioni di emergenza, i primi interventi e avvisa il/la Direttore/Direttrice della Rocca e, se necessario, le autorità competenti;
- g) assicura il rispetto del regolamento della Rocca e delle disposizioni di sicurezza;
- h) osserva e segnala al/la Direttore/Direttrice della Rocca le esigenze e le eventuali difficoltà dei visitatori;
- i) può svolgere le operazioni di rilascio del titolo di ingresso, di distribuzione dei materiali informativi e promozionali e di vendita delle pubblicazioni e dei cataloghi e di ogni altro materiale disponibile nel bookshop della Rocca.

Art. 7. Programmazione e risorse finanziarie

L'attività della Rocca è definita sulla base dei documenti di programmazione dell'Ente, approvati dagli organi di governo su proposta del/la Direttore/Direttrice della Rocca. Nei limiti della disponibilità di bilancio, sono assicurate alla Rocca le risorse economiche e finanziarie adeguate a garantire il rispetto degli standard minimi stabiliti per le strutture, la sicurezza, la cura delle collezioni, i servizi al pubblico.

Il bilancio dell'Ente individua le entrate specifiche che si prevede di destinare alle attività della Rocca, integrandole se necessario con risorse aggiuntive. In particolare, viene dato sostegno a specifici progetti, elaborati dal/la Direttore/Direttrice, per i quali possono intervenire la Comunità Europea, lo Stato, la Regione, la Provincia tramite concessione di contributi, nonché altri Enti pubblici e privati anche attraverso sponsorizzazioni, al fine di meglio adeguare la programmazione alle politiche di sistema.

Le linee programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare sono presentate dal/la Sindaco/Sindaca all'interno del programma di mandato – sentita la Giunta – al Consiglio Comunale che partecipa alla loro definizione e al loro adeguamento nell'ambito delle sue funzioni di organo d'indirizzo e di controllo politico-amministrativo della Città.

Documenti programmatici più dettagliati possono essere elaborati da parte della Commissione consiliare competente nell'ambito della sua attività ordinaria, avvalendosi della collaborazione dell'Assessore e dei servizi comunali interessati.

In attuazione alle linee strategiche di mandato, nella Relazione previsionale e programmatica vengono definiti gli indirizzi generali per il triennio, con particolare riferimento al primo esercizio; nel Piano Esecutivo di Gestione sono specificate annualmente le risorse finanziarie, umane e strumentali disponibili, nonché gli obiettivi specifici da raggiungere.

Gli organi gestionali provvedono alla realizzazione delle attività programmate in conformità alle norme di contabilità previste dall'ordinamento. Sono previste relazioni periodiche agli organi di governo, al fine di assicurare un corretto monitoraggio dei programmi e la continua ridefinizione degli obiettivi, in corso di esercizio e a consuntivo.

Sono adottate tutte le opportune tecniche di pianificazione e di controllo, con utilizzo di appositi indicatori di qualità. L'Ente provvede a una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (bilancio sociale).

Art. 8. Patrimonio e Collezioni della Rocca

I beni ricadenti nella competenza della Rocca Malatestiana appartengono al suo patrimonio e sono concessi in uso alla Rocca stessa, secondo i criteri individuati e nel rispetto della normativa vigente.

Il patrimonio è costituito di beni di proprietà comunale e statale.

Il materiale di proprietà statale è concesso in deposito presso la Rocca a fronte di accordi di conservazione, gestione e valorizzazione tra la SABAP-RA e l'Amministrazione Comunale sulla base della Circolare n. 10 del 27 Luglio 2001, del DM 10 Maggio 2001 e del D.Lgs. 42/2004.

Le collezioni sono ordinate in modo che risultino, negli orari stabiliti, liberamente accessibili ai visitatori. La Rocca garantisce anche l'accessibilità alle conoscenze scaturite dalle collezioni, anche al fine di favorire studi e ricerche.

Le decisioni sull'opportunità e le modalità di esposizione del materiale comunque acquisito spettano al/la Direttore/Direttrice.

Il materiale della Rocca di proprietà dello Stato è inventariato dalla SABAP-RA che ne predispone gli atti di deposito. Il materiale di proprietà Comunale o privata viene registrato in appositi inventari, periodicamente aggiornati, e di ogni opera è redatta la scheda di catalogazione scientifica contenente i dati previsti dalla normativa vigente. Le operazioni di carico e scarico, per le opere non immediatamente inventariabili, sono annotate su apposito registro o seguendo le disposizioni della Soprintendenza.

Il prestito delle opere è di norma previsto, fatti salvi i motivi di conservazione e di sicurezza, tenendo conto della qualità del contesto ospitante ed è effettuato su autorizzazione della SABAP-RA, come da disposizioni del Ministero della Cultura.

Art. 9. Spazi, dotazioni strutturali e funzionali

La Rocca è dotata di spazi adeguati all'esposizione e la conservazione dei beni, per lo svolgimento delle attività e per l'accoglienza e i servizi al pubblico, e in particolare:

- ingresso con biglietteria, accoglienza e bookshop;
- sale espositive;
- un piccolo ambiente destinati a magazzino;
- servizi igienici.

Nella Rocca devono essere soddisfatte le disposizioni di legge relative alla sicurezza e sono messe in atto tutte le misure necessarie affinché i rischi alle persone, alle collezioni e alle strutture siano ridotti nella misura massima possibile.

La Rocca assicura l'accesso a tutti i visitatori e promuove la più ampia partecipazione della comunità locale e del territorio attraverso iniziative mirate di mediazione e integrazione culturale, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati.

Al visitatore, in sede e in remoto attraverso il sito web e altri strumenti multimediali, sono fornite le informazioni essenziali sulle modalità di accesso, sulle collezioni della Rocca e sui servizi disponibili.

Attraverso strumenti diversi (didascalie, schede e pannelli, guide e cataloghi, visite guidate, sussidi audiovisivi) la Rocca fornisce gli elementi conoscitivi indispensabili (di tipo storico, artistico, iconografico) per comprendere la natura delle proprie collezioni e la tipologia, la storia, le tecniche, i significati delle opere esposte.

Lo staff della Rocca si impegna a far in modo che la visita costituisca per tutte le persone un'occasione di arricchimento e di esperienza culturale in senso lato, assicurando la piena accessibilità fisica, sensoriale, cognitiva ed economica, nel rispetto dei principi dell'inclusione culturale e dei diritti di tutte le persone.

Le condizioni della visita, le norme di sicurezza e i divieti sono precisati in regolamenti esposti al pubblico o evidenziati sinteticamente con icone.

La descrizione puntuale dei servizi offerti e degli standard qualitativi assicurati, nonché le modalità di reclamo, sono contenuti nella *Carta della qualità dei servizi*, approvata dal/la Direttore/Direttrice e resa pubblica attraverso il sito web della Rocca e l'affissione o distribuzione a chi ne faccia richiesta.

Art. 9. Servizi al pubblico

La Rocca garantisce i servizi al pubblico, intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte a tutte le persone di accedere alle collezioni e di sviluppare con esse un rapporto proficuo e attivo, nel rispetto dei Livelli Uniformi di Qualità previsti dalla Regione e compresi nel D.M. del 21 febbraio 2018 n.113.

La Rocca assicura l'accesso a tutti i visitatori e promuove la più ampia partecipazione della popolazione locale attraverso iniziative mirate di mediazione e integrazione culturale, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati.

La Rocca promuove l'accessibilità, l'equità e l'inclusione di tutte le persone e sostiene i diritti di tutte le persone attraverso azioni culturali.

Al visitatore, in sede e in remoto attraverso il sito web, sono fornite le informazioni essenziali sulle modalità di accesso, sul patrimonio e sui servizi disponibili.

Attraverso strumenti diversi (didascalie, pannelli, guide e cataloghi, visite guidate) la Rocca fornisce gli elementi conoscitivi indispensabili (di tipo storico, storico-artistico, architettonico) per comprendere la tipologia, la storia, le tecniche, i significati delle strutture e delle opere.

Lo staff della Rocca si impegna a far in modo che la visita costituisca per tutti un'occasione di arricchimento e di esperienza culturale in senso lato.

Le condizioni della visita, le norme di sicurezza e i divieti sono precisati in regolamenti esposti al pubblico o evidenziati sinteticamente con icone.

La descrizione puntuale dei servizi offerti e degli standard qualitativi assicurati, nonché le modalità di reclamo, sono contenuti nella Carta della qualità dei servizi, approvata dal/la Direttore/Direttrice e resa pubblica attraverso il sito web e l'affissione o distribuzione a chi ne faccia richiesta.

Alcuni servizi (biglietteria, bookshop, visite guidate), possono essere gestiti da società private tenendo conto delle esigenze del pubblico e della missione della Rocca, nei termini previsti dal contratto di concessione stipulato e dalla normativa vigente in materia.

La Rocca orienta i suoi servizi secondo i principi dell'inclusione e dell'accessibilità universale ed è pertanto tenuta a garantire a tutte le categorie di utenti, rimuovendo gli eventuali impedimenti, l'accesso alle collezioni e i servizi al pubblico qui di seguito elencati:

- a) apertura al pubblico degli spazi espositivi, con possibilità anche di prenotazione delle visite per gruppi eventualmente fuori dagli orari di apertura regolare. La Giunta Comunale stabilisce, in accordo con il/la Direttore/Direttrice della Rocca, l'importo delle eventuali tariffe d'ingresso e le tipologie di visitatori che potranno usufruire di esenzioni o riduzioni; eventuali accessi gratuiti per motivi di studio o per iniziative promozionali potranno essere decise dal/la Direttore/Direttrice;
- b) comunicazione sulle strutture e sulle opere tramite specifici sussidi alla visita (pianta con la numerazione o denominazione degli ambienti, indicazione evidente dei percorsi in ogni singolo ambiente, segnalazione dei servizi, pannelli descrittivi e didascalie di presentazione);

- c) visite guidate, effettuate da personale competente;
- d) servizi educativi e didattici rivolti al pubblico scolastico e adulto;
- e) organizzazione di attività espositive temporanee;
- f) programmazione di eventi culturali, anche in collaborazione con altri istituti culturali locali;
- g) realizzazione di pubblicazioni sui beni e sul contesto storico e territoriale di riferimento;
- h) agevolazione delle politiche di promozione turistica del territorio.

Art. 10. Carta dei Servizi

L'azione della Rocca deve svolgersi secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

Il/La Direttore/Direttrice è incaricato/a della redazione della Carta dei Servizi che identifica, nell'ambito di quanto previsto dal presente Regolamento, gli specifici servizi erogati con indicazione degli standard attesi e delle modalità di tutela dei diritti degli utenti.

La Rocca, in collaborazione con il Settore Patrimonio Culturale della Regione Emilia-Romagna, promuove le opportune ricerche per:

- a) acquisire elementi sul gradimento degli utenti per i servizi offerti (reclami; questionari anche on line), con riferimento al rispetto degli standard di qualità stabiliti;
- b) affinare gli strumenti di valutazione dell'affluenza del pubblico.

La Carta dei Servizi, previa approvazione da parte della Giunta, viene resa pubblica attraverso sistemi di accesso remoto (sito web, ecc.) e mediante distribuzione a chiunque ne chiedi copia.

Art. 11. Norme finali

Il presente regolamento è approvato con deliberazione del Consiglio Comunale e reso pubblico tramite affissione e pubblicazione online e ha validità triennale.

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si rimanda alle norme di legge che disciplinano la materia in ambito nazionale/regionale.

NOTE

Il regolamento ha origine dalla definizione di museo data nel Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, D.Lgs. n. 41 del 22 gennaio 2004 art. 101, comma 2, a): “una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio”, e comma 3; “gli istituti e i luoghi della cultura che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico” ed inoltre art. 102, comma 1: “lo Stato, le Regioni, gli altri enti pubblici territoriali ..., assicurano la fruizione dei beni presenti negli istituti e nei luoghi indicati all’art. 101...” e inoltre dalla delibera della Giunta della Regione Emilia-Romagna n. 309 del 3 marzo 2003 “Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell’articolo 10 della legge regionale 18/2000 ‘Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali’”.

È altresì assunta nel presente regolamento la definizione di museo adottata dall’ICOM (International Council of Museums): “un’istituzione permanente senza scopo di lucro che serve la società e il suo sviluppo, aperta al pubblico, che effettua ricerche sul patrimonio materiale e immateriale dell’umanità e del suo ambiente, lo acquisisce, lo conserva, lo interpreta e lo espone per scopi di studio, educazione e diletto” (Praga, 24 agosto 2022).

Inoltre, il presente Regolamento si ispira a:

- *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale e culturali (D.M. 28 marzo 2008)*
- *ICOM, Code of Ethics for Museums*