



**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
ROCCA MALATESTIANA DI VERUCCHIO**
(Approvata con Del. C.C. n. n. 32 del 28/10/2025)



SOMMARIO

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Uguaglianza

La Rocca 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 o di genere – che possa ostacolare la piena fruizione del patrimonio, attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.

Imparzialità

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

1. PRESENTAZIONE DELLA ROCCA

1.a. Elementi identificativi

Rocca malatestiana di Verucchio

Via Rocca – 47826 Verucchio (RN)

<https://www.amaparco.it/parchi/rocca-malatestiana-verucchio/>

Tel. +39 0541 670280

Mail: roccaverucchio@atlantide.net

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.veucchio.rn.it

1.b. Caratteristiche essenziali

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

La Rocca è di proprietà del Comune di Verucchio, che ne affida la gestione avvalendosi di soggetti esterni, attualmente individuato in ATLANTIDE Soc. Coop. Sociale p.a., 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 Rocca 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, fatti salvi i compiti affidati al/la Direttore/Direttrice della Rocca definiti dal suo Regolamento e comunque nel rispetto della politica culturale dell'Amministrazione Comunale.

1.c. Missione

La Rocca promuove la conoscenza della storia del territorio, in particolare legata al periodo medievale e alla dominazione dei Malatesta, che ha lasciato significative testimonianze nel borgo di Verucchio evidenti a partire dall'impianto urbanistico. Il complesso fortificato rappresenta una delle fortezze militari meglio conservate del territorio, con il compito dunque di valorizzare la storia di secoli che hanno rappresentato un periodo cruciale per la Romagna in genere e la valle del Marecchia in particolare. La continuità d'uso della Rocca, inoltre, dal X secolo fino al secondo dopoguerra, ne ha fatto il simbolo della storia locale, affidando dunque alla Rocca il compito di promuovere la partecipazione della comunità.

La sua missione è rendere accessibile alla collettività il suo patrimonio, 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 Rocca di Verucchio

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 pachi, 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 provenienti da siti diversi del territorio, 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.

2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

La Rocca, collacata al termine di via Rocca, 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 Rocca è prossima al parcheggio che si trova al termine della via omonima, una carreggiata stretta e con forte pendenza, tipica dei borghi medievali.

La Rocca è raggiungibile a piedi in 5 minuti dalla piazza Malatesta e dai principali parcheggi che la circondano (in via della Fratta, Piazza Battaglini, i parcheggi P2 e P3 in via dei Martiri). Dalla Piazza Malatesta si raggiunge tramite una scalinata in salita all'imbocco di via Sant'Agostino, oppure percorrendo la via Rocca dall'incrocio con via Brizzi.

La Rocca è segnalata tramite gli appositi cartelli dedicati a siti di interesse culturale posti sia nella Piazza sia nei parcheggi.

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

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

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere alla Rocca 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

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

- **gennaio, febbraio:** sabato, domenica e festivi ore 10.00 – 17.00
- **marzo, ottobre, novembre, dicembre*:** sabato, domenica e festivi ore 10.00 -13.00 | 14.30 – 18.00
- ***dal 26 dicembre al 6 gennaio:** tutti i giorni ore 10.00 – 17.00
- **aprile, maggio, giugno, settembre:** tutti i giorni ore 10.00 – 13.00 | 15.00 – 18.30
- **luglio, agosto:** tutti i giorni ore 9.30 – 12.30 | 16.00 – 20.00

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
- prenotazione online tramite il sito web:
<https://www.amaparco.it/parchi/rocca-malatestiana-verucchio/>

3.c. Punto informativo

È presente all'ingresso della Rocca 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).

Tali informazioni sono riportate anche sul sito web della Rocca.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito o a pagamento: dépliant, pieghevoli, guida.

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile, (dotato di una divisa), è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita alla Rocca e ai suoi servizi, anche per i visitatori stranieri.

Pieghevoli e mappe sono a disposizione in lingua italiana, ma anche in lingua inglese, francese e tedesca.

4.d. Famiglie e bambini

La Rocca fornisce materiale informativo illustrato, visite guidate, laboratori e attività dedicate

a famiglie e bambini.

4.e. Collegamento WI-FI

La Rocca è dotata di collegamento WI-FI a disposizione del pubblico gratuitamente.

4. ACCESSIBILITA'

La Rocca, costruita sin dal suo primo impianto in luogo inaccessibile e funzionale alla difesa, non è fruibile per persone con difficoltà fisiche. La stessa via d'accesso presenta fondo irregolare, con forte pendenza e non agevole da percorrere.

5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

5.a. Articolazione degli spazi.

La Rocca Malatestiana, che conserva e rende fruibili al pubblico gran parte delle sue strutture e ambienti originari, è articolata in:

- accesso tramite percorso acciottolato (dove si trova il punto accoglienza con biglietteria e bookshop)
- torre di guardia (accessibile internamente, con ricostruzione di un allestimento funzionale alla sosta prolungata delle guardie)
- spalto (grande piazzale con vista panoramica sulla valle del Marecchia e, dal lato opposto, verso il mare): accoglie alcuni elementi architettonici di epoca romana e macine
- ambienti del Trecento (zona adibita anche a servizi igienici e magazzino)
- ingresso alla Domus Nova cinquecentesca e Loggia: ospita epigrafi e monumenti di epoca romana, epigrafi medievali
- Sala d'Armi
- Studiolo
- sala affrescata
- Salone del Palatium, che fu anche teatro civico nel Settecento; ospita il grande albero genealogico dei Malatesta (ricostruzione) e stemmi provenienti dalle porte urbane della città
- corte con pozzo
- cisterna
- torre d'avvistamento del X secolo
- torrioni di Sant'Andrea e della Santissima Trinità (di cui fruibile nel vano della bombarda)
- sale della Domus Nova, tra cui allestita con i plastici che illustrano l'evoluzione architettonica della Rocca nei secoli dal X al XVI
- Torre del Mastio (fruibile nei suoi ambienti interni fino alla parte superiore da cui si ammira il panorama)

Alcune sale ospitano mostre temporanee di carattere storico-culturale e artistico.

5.b. Comunicazione interna

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

5.c. Collezioni

La collezione della Rocca comprende opere ed elementi architettonici anche iscritti in parte originari legati alla sua storia, in parte provenienti da altri luoghi storici del territorio di Verucchio.

6. IMPIANTI E SICUREZZA

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

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative.

La Rocca effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale.

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 Rocca è dotata di spazi attrezzati per le attività educative, sala conferenze/proiezioni, spazi al coperto e all'aperto arredati per la sosta del pubblico, spazi adeguati a iniziative di interesse della comunità.

8. SERVIZI DI OSPITALITA'

La Rocca è dotata di bookshop, aperto negli stessi orari.

9. VALORIZZAZIONE

La Rocca comunica il calendario delle attività in programma attraverso il proprio sito web, 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 Rocca organizza esposizioni temporanee secondo una programmazione da definire annualmente.

9.b. Attività di promozione del patrimonio

La Rocca promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo, quali convegni, rassegne, performance, 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 Rocca 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 Rocca è dotata di una guida al percorso allestitivo, pubblicazioni scientifiche dedicate a particolari temi della storia medievale e del territorio e altre pubblicazioni divulgative anche per bambini.

10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Tutti i materiali mobili e le opere conservate nella Rocca sono inventariati, conservate in un archivio del Comune di Verucchio.

11. SERVIZI EDUCATIVI

I servizi educativi della Rocca vengono dati in gestione all'esterno, insieme ai servizi di accoglienza e visite guidate. Le attività, programmate in base ai contenuti del patrimonio storico-architettonico specifico, riguardano visite e percorsi tematici, laboratori e animazioni, corsi di formazione per docenti, seminari su contenuti specialistici. Il piano annuale delle attività è rivolto alle scuole di ogni ordine e grado e non solo e viene pubblicato sul sito web e diffuso agli istituti scolastici:

<https://www.amaparco.it/parchi/rocca-verucchio/scuola-e-centri-estivi/>

12. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Rocca è inclusa nel circuito turistico di Verucchio di cui fanno parte il Museo Civico Archeologico e la Pinacoteca Comunale, 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 Rocca si coordina con altri musei e istituti culturali del territorio per forme di integrazione tariffaria, partecipazione a eventi e iniziative culturali; ambisce a partecipare a progetti di rete.

13. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Rocca persegue i seguenti obiettivi di miglioramenti:

- miglioramento dell'accessibilità fisica alla Rocca, con la creazione di almeno un percorso minimo e la predisposizione di strumenti alternativi per la visita, anche attraverso l'uso delle tecnologie digitali e da remoto;
- potenziamento della comunicazione della Rocca 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.

14. 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 Rocca, che deve riferire al/la Sindaco/Sindaca del Comune di Verucchio l'oggetto del reclamo/proposta/suggerimento.

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

La Rocca 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 (roccaverucchio@atlantide.net).

15. INDAGINI DI *CUSTOMER SATISFACTION*

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

16. COMUNICAZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi è pubblicata sul sito internet della Rocca ed è disponibile in formato cartaceo presso la biglietteria dell'Istituto stesso.

17. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

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