



SCHLOSS MARETSCH
CASTEL MARECCIO

DIENSTCHARTA

Schloss Maretsch



EINLEITUNG

1. Die Dienstcharta

In der vorliegenden Dienstcharta möchte die Stiftung Bozner Schlösser ihren NutzerInnen einen Überblick ihrer Leistungen und der angestrebten Qualitätsstandards geben.

Zweck dieser Dienstcharta ist es die gebotenen Leistungen der Stiftung Bozner Schlösser zu beschreiben und die Garantien, die den Bürgern gegenüber gewährleistet werden, festzulegen.

Die Dienstcharta ist auf den Internetseiten von [Schloss Runkelstein](#) und [Schloss Maretsch](#) veröffentlicht. Zudem ist es möglich eine digitale Version per Mail (maretsch@maretsch.info) oder eine gedruckte Version direkt in einem der beiden Schlösser anzufragen.

DIE GRUNDSÄTZE DER CHARTA

2. Gleichheit und Unparteilichkeit

Die Stiftung Bozner Schlösser garantiert Leistungen für alle BenutzerInnen nach dem Grundsatz der Gleichheit und der Unparteilichkeit.

Beteiligung

Die Stiftung Bozner Schlösser fördert die aktive Beteiligung der BenutzerInnen bei der Verbesserung der Qualität der Dienste und ist gegenüber Hinweisen, Vorschlägen und Reklamationen seitens der BenutzerInnen offen.

Effizienz und Wirksamkeit

Die Stiftung Bozner Schlösser ist stets bemüht die Effizienz der gebotenen Leistungen zu verbessern und somit die NutzerInnen zufrieden zu stellen.

Klarheit und Transparenz

Auf der Internetseite, unter dem Menüpunkt "Transparente Verwaltung", haben die NutzerInnen die Möglichkeit in die Unterlagen der Stiftung Bozner Schlösser Einsicht zu nehmen. Man ist bemüht die Internetseite möglichst klar und vollständig zu gestalten.

Zuvorkommenheit

Die Zuvorkommenheit gegenüber den NutzerInnen gehört zu einem der primären Ziele der Stiftung Bozner Schlösser.

Nachhaltigkeit

Die Stiftung Bozner Schlösser ist stets bemüht den regulären Ablauf der gebotenen Dienste zu garantieren. Sollten Dienste aus nicht von der Stiftung abhängigen Gründen nicht gewährleistet werden können, ist die Stiftung darum bemüht die Unannehmlichkeiten für die NutzerInnen so gering wie möglich zu halten.

3. DIE LEISTUNGEN

3.1 DIE GESCHICHTE

Das Südtiroler Landschaftsbild wird geprägt von Burgen und Schlössern: in der gesamten Provinz zählt man rund 300, wobei der Bozner Talkessel und seine Umgebung zu den burgenreichsten Gebieten zählt. Schloss Maretsch, nur wenige Gehminuten von der Bozner Altstadt entfernt, sticht dabei durch seine Lage besonders hervor. Maretsch liegt am Stadtrand, umgeben von Weinbergen. Auf der Internetseite erfährt man Näheres zur [Geschichte des Schlosses](#).

Schloss Maretsch ist in erster Linie ein Veranstaltungszentrum, das für die verschiedensten Anlässe gemietet werden kann: Tagungen, Ausstellungen, Konzerte und Hochzeiten. Die verschiedenen Räumlichkeiten eignen sich sowohl für kleine als auch größere Veranstaltungen.

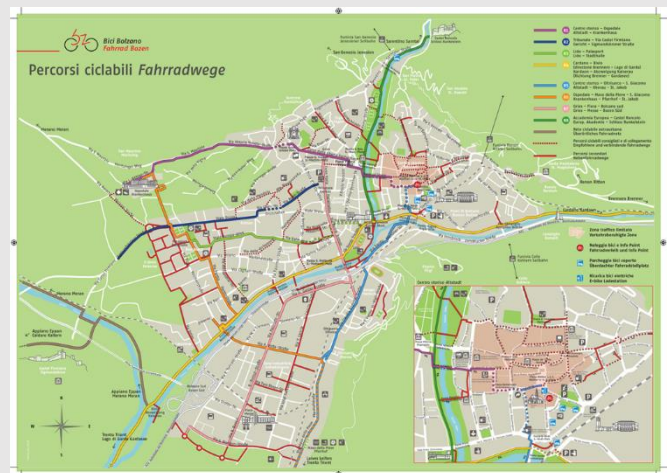
Auf der Internetseite sind alle [technischen Details](#) der einzelnen Räume sowie die Preisliste für Miete der Säle, des Innenhofes und des Gartenbereichs veröffentlicht.

2019 konnte Schloss Maretsch **3.162** zahlende Besucher verzeichnen, dazu kommen Jugendliche unter 14 Jahren sowie Besucher, die das Schloss anlässlich verschiedener Veranstaltungen kostenlos besichtigt haben.

Erreichbarkeit von Schloss Maretsch

Zu Fuß und mit dem Fahrrad

Das Schloss befindet sich in Zentrumsnähe und ist daher bequem zu Fuß (ca. 10 Minuten von der Altstadt) und mit dem Fahrrad zu erreichen.



Mit dem Auto	Das Schloss ist mit dem Auto erreichbar.
Parkplatz	Direkt neben dem Schloss befindet sich der gleichnamige öffentliche und gebührenpflichtige Parkplatz (Zufahrt über die Claudia-de'-Medici-Str.).
Parkplätze für Personen mit Behinderung	Der Parkplatz "Maretsch", der an das Schloss angrenzt, verfügt über 1 Behindertenparkplatz, der sich gleich neben der Einfahrt befindet.
Außenbeschilderung	Es gibt 1 Hinweisschild beim Eingang vom Parkplatz und 1 Hinweisschild am Eingangstor zum Schloss.

Zugang zu Schloss Maretsch

Öffnungszeiten	Das Schloss ist nicht immer besichtigbar, da es in erster Linie ein Veranstaltungszentrum ist. Die Informationen zu den Öffnungstagen sind auf der Internetseite www.maretsch.info veröffentlicht oder telefonisch unter der Nummer +39 0471 976615 zu bekommen.
Ruhetage	Samstag und Sonntag
Internetseite	Italienisch / Deutsch / Englisch www.maretsch.info
Kontakt	Schloss Maretsch – Claudia-de'-Medici-Str. 12 – 39100 Bozen Tel. + 39 0471 976615
	Mail: maretsch@maretsch.info
Zugang	Es können die verschiedenen Säle des Schlosses besichtigt werden. Die Säle befinden sich im Erdgeschoss, in der 1. Etage sowie in der 2. Etage. Außerdem kann man in den Turm, von wo man einen herrlichen 360°-Blick auf die Stadt und die Umgebung hat.

Zugang für Besucher mit eingeschränkter Mobilität	Die 1. Etage des Schlosses ist mit dem Aufzug erreichbar. Die 2. Etage sowie der Turm sind nicht zugänglich (nur über Treppen erreichbar).
Tarife	Eintrittskarte (einheitlich): € 5,00 Kostenloser Eintritt für Kinder bis 14 Jahren.
Saalmiete	Die Säle des Schlosses können für Veranstaltungen angemietet werden. Die Tarife sind auf der Internetseite veröffentlicht.
Vor Ort	
Beschilderung Innenbereich	Ausgeschilderter Rundgang durch das Schloss
Informationsschalter	Informationsschalter und Kassa im Eingangsbereich vom Schloss
Toiletten	2 Stück (Erdgeschoss und 1. Etage), die Toiletten in der ersten Etage sind für Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich.
Garderobe	Verfügbar, kostenlos (unbeaufsichtigt)
Informationsmaterial und Publikationen für die Besucher	Am Informationsschalter bzw. an der Kassa sind Informationsbroschüren über das Schloss und öffentlich zugängliche Veranstaltungen erhältlich.

4. STANDARDS UND PFLICHTEN

Die Stiftung Bozner Schlösser hat einige Standards definiert, die es den NutzerInnen ermöglicht die Qualität der Dienste zu verifizieren.

Sollten die Qualitätsstandards nicht eingehalten werden, können die NutzerInnen eine Beschwerde einreichen und die Stiftung wird nach Überprüfung und Feststellung des Fehlers folgende Ersatzleistung anbieten:

2 Eintrittskarten für eines der Schlösser der Stiftung Bozner Schlösser.

In der folgenden Tabelle sind die allgemeinen und spezifischen Qualitätsstandards angeführt, die Schloss Maretsch für die verschiedenen Dienste definiert hat.

Die Standards können ganz spezifisch mit Angabe der Ersatzleistung und direkt von den NutzerInnen kontrollierbar sein oder allgemeine Standards, die sich auf die allgemeine Qualität der Leistung beziehen.

4.1. Qualitätsstandards und damit zusammenhängende Pflichten

Dienst	Qualitätsfaktor	Standard	Ersatzleistung
Spezifische Standards			
Qualitätsstandard - Zugänglichkeit			
Zugang für Personen mit eingeschränkter Mobilität	Zugängliche Bereiche des Schlosses	Der Garten, das Erdgeschoss und die 1. Etage sind zugänglich	Nicht vorgesehen
	Virtueller Rundgang	Disponibile per ogni sala, a 360°	Nicht vorgesehen
Eintritt	Wartezeit an der Kassa, in Minuten	max 5 Minuten	Vorgesehen
Öffnungszeiten	Öffnungszeiten	Von Montag bis Freitag; 9 – 12 und 14 – 17 Uhr an Tagen, an denen keine Veranstaltung stattfindet (aktuelle Informationen sind auf der Internetseite veröffentlicht) <u>Ruhetag:</u> Samstag und Sonntag	Nicht vorgesehen
Internetseite	Aktualisierung der Internetseite	Wöchentlich	Nicht vorgesehen

Dienst	Qualitätsfaktor	Standard	Ersatzleistung
Qualitätsstandard – Fristen			
Geführte Besichtigungen für Gruppen* können per Mail reserviert werden: maretsch@maretsch.info	Wir beantworten die Anfragen für Besichtigungen innerhalb (in Tagen)	Max. 2 Arbeitstage	vorgesehen
Geführte Besichtigungen für Schulklassen* können per Mail reserviert werden: maretsch@maretsch.info	Wir beantworten die Anfragen für Besichtigungen innerhalb (in Tagen)	Max. 2 Arbeitstage	vorgesehen

Reservierungen von Räumlichkeiten für private oder öffentliche Veranstaltungen können per Mail vorgenommen werden: maretsch@maretsch.info	Wir beantworten die Anfragen für Besichtigungen innerhalb (in Tagen)	Max. 2 Arbeitstage	vorgesehen
---	--	--------------------	------------

Dienst	Qualitätsfaktor	Standard	Ersatzleistung
Qualitätsfaktor - Effizienz			
Wir organisieren und sind Austragungsort versch. Veranstaltungen*	Anzahl Ausstellungen und Tagungen	Min. 1 pro Jahr	Nicht vorgesehen
	Anzahl Konzert	Min. 2 pro Jahr	Nicht vorgesehen
	Anzahl Veranstaltungen	Min. 2 pro Jahr	Nicht vorgesehen
Qualitätsfaktor – Beschwerdemanagement			
Beantwortung von Beschwerden und Hinweisen	Die Fristen für die Rückmeldung	Innerhalb 15 Kalendertagen ab Erhalt	vorgesehen
Beantwortung von allen eingegangenen Beschwerden und Hinweisen	% der Antwort an die NutzerInnen	100%	vorgesehen
Qualitätsfaktor - Dialog mit den NutzerInnen			
Aktualisierung der Dienstcharta	Regelmäßigkeit der Aktualisierung	Trimestral	Nicht vorgesehen
Wir verpflichten uns die Zufriedenheit der NutzerInnen zu überprüfen	Anzahl der Erhebungen (<i>customer satisfaction</i>)	Min. 1 alle 4 Jahre	Nicht vorgesehen
Allgemeine Standards			
Qualitätsfaktor – Besucherzahlen			
Besucherzahlen	Jährliche Besucherzahlen	3.000 Besucher	Nicht vorgesehen

Wir machen darauf aufmerksam, dass die genannten Standards bei "normalem" Betrieb, nicht aber in Ausnahmesituationen wie z.B. dem sanitären Notstand Covid 19 gelten.

Die mit einem * gekennzeichneten Dienstleistungen können in Ausnahmesituationen wie dem sanitären Notstand Covid-19 nicht garantiert werden.

4.2. Qualitätsstandards und Garantien während des Notstandes Covid-19

Während des Notstandes Covid-19 hat Schloss Martsch einige Maßnahmen zur Sicherheit der BesucherInnen getroffen:

- limitierter Zugang, um Menschenansammlungen in den verschiedenen Bereichen der Burg zu vermeiden
- Limitierte Anzahl bei geführten Besichtigungen sowohl für Gruppen als auch für Individualgäste
- Im gesamten Bereich der Burg ist die Nutzung einer Mun- und Nasenbedeckung verpflichtend
- Am Eingang der Burg und an verschiedenen Positionen in der Burg stehen Desinfektionsmöglichkeiten zur Verfügung
- Am Eingang der Burg und an verschiedenen Positionen in der Burg sind Hinweise und Beschilderungen mit den geltenden Sicherheitsmaßnahmen angebracht.

5. DIE KONTAKTE Schloss Martsch
Claudia-de'-Medici-Str. 12 – 39100 Bozen
Tel. 0471 976615
E MAIL maretsch@maretsch.info
PEC fondazione.castelli@pec.roncolo.info

Die gegenständliche Dienstcharta ist, wie vom Vereinbarkeitsprotokoll über die Qualitätskontrolle der lokalen öffentlichen Dienste zwischen der Gemeinde Bozen und den Verbraucherschutzorganisationen VZS und Altroconsumo vorgesehen und unter Berücksichtigung der entsprechenden Leitlinien, verfasst worden. Die Leitlinien sind laut Beschluss Nr. 1407 vom 19.12.2017 "Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen" befolgt worden.

Die Dienstcharta ist auf der Internetseite unter dem Menüpunkt "Transparente Verwaltung/Dienstleistungen" sowie auf der Internetseite der Gemeinde Bozen veröffentlicht.

Weiters kann eine gedruckte Version angefordert werden