

# DIENSTCHARTA

## Schloss Rafenstein

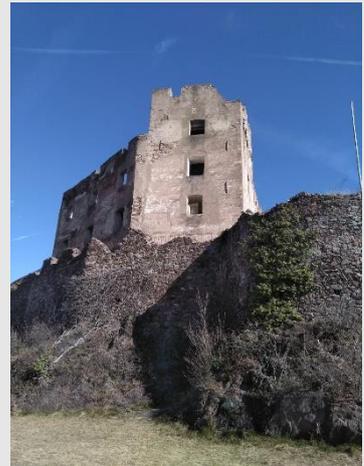


Ansicht

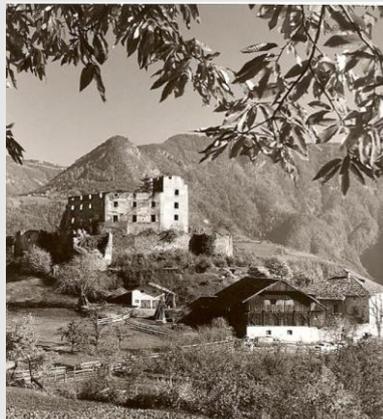
Eingangstor



Seitenansicht



Archivbild



## **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](mailto: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.

Schloss Rafenstein befindet sich nordwestlich von Bozen. Das mächtige Bauwerk erhebt sich am westlichen Talhang des Sarntals, südöstlich von Jenesien, über der Talferschlucht.

Die Gründung der Burg geschah wohl zu Beginn des 13. Jahrhunderts durch den aus dem Bozner Raum stammenden Friedrich von Wangen, der damals Bischof von Trient war. Die Burganlage sollte einen naheliegenden Weg ins Sarntal schützen und gleichzeitig der Sicherung der bischöflichen Interessen dienen.

Auf der Internetseite von Rafenstein finden sich weitere interessante Informationen zur Geschichte der Burg.

*1601 ließ Marx Sittich von Wolkenstein die Wehrlage zu einer Hochburg der Kultur umgestalten. Eine Besonderheit bildet die Sammlung antiker Figuren des kunstsinnigen Wolkensteiners, der als erster eine Tiroler Landesbeschreibung verfasste.*

*Im Laufe seiner Geschichte wurde Rafenstein zweimal zerstört und wiederaufgebaut, das letzte Mal 1797, als die Schlossanlage in der Schlacht von Jenesien schwerstens beschädigt wurde und dann für eine lange Zeit eine Ruine geblieben ist.*

*Dank des Bozner Heimatschutzvereins ist die Burg mit Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol und der Stiftung Südtiroler Sparkasse zwischen 2009 und 2014 restauriert und für die Öffentlichkeit wieder zugänglich gemacht worden.*

*Dank eines 2014 unterzeichneten Abkommens zwischen der Stiftung Bozner Schlösser und des Bozner Heimatschutzvereins, werden die geführten Besichtigungen von Rafenstein über das Schloss Runkelstein organisiert, während sich der Heimatschutzverein um die Organisation von Veranstaltungen kümmert.*

*2019 haben 206 Besucher Schloss Rafenstein besucht, dazu kommen Jugendliche unter 14 Jahren und Besucher, die die Burg im Rahmen von besonderen Veranstaltungen kostenlos besichtigt haben.*

### **Erreichbarkeit von Schloss Rafenstein**

#### **Zu Fuß**

*Das Schloss befindet sich auf einem mächtigen Felsen Richtung Jenesien. An der Talstation der Seilbahn Jenesien beginnt die alte Straße nach Jenesien. Es handelt sich um eine steile Straße und man muss rund 400 Höhenmeter bewältigen. Die Gehzeit beträgt ca. 60 Minuten.*

*Die Ruine ist Teil des [Bozner Burgenweges](#).*

#### **Mit dem Bus**

*Die Seilbahnstation kann man zu Fuß oder mit den Linien 12 und 14 (Sonn- und Feiertage) der Stadtbusse erreichen. Von dort kann man dann zu Fuß starten.*

*Es ist auch möglich den Linienbus Nr. 156 nach Jenesien zu nehmen und bei der Abzweigung nach*

Rafenstein auszusteigen. Von dort sind es noch ca. 15 Minuten zu Fuß bis zur Burg.

**Mit der Seilbahn**

Con partenza da Bolzano ogni 30 min. dalle 8 alle 12 e dalle 15 alle 19. Da San Genesio poi a piedi seguendo il sentiero nr. 2 sulla dx della stazione a monte.

\*Stand November 2020: Der Fahrbetrieb der Seilbahn wird bis auf Weiteres eingestellt. Es ist der Bau einer neuen Seilbahn geplant.

**Mit dem Auto**

Man nimmt die Straße nach Jenesien bis zur Abzweigung mit der Beschilderung für Schloss Rafenstein und dem gleichnamigen Gasthaus (von Bozen ca. 10 Minuten).

**Parkplatz**

Gleich neben dem Schloss gibt es Parkmöglichkeiten.

**Beschilderung außen**

1 Schild mit Beschreibung beim Eingang vom Schloss.

**Zugang zu Schloss Rafenstein**

**Internetseite**

Italienisch / Deutsch

<http://www.rafenstein.info>

**Kontakt**

Tel.: 0471 329808 (Kassa Schloss Runkelstein

Mail: [runkelstein@runkelstein.info](mailto:runkelstein@runkelstein.info)

**Tarife**

Eintrittskarte:

€ 5,00

**Zugang und Besichtigungen**

Das Schloss ist nur bei öffentlich zugänglichen Veranstaltungen oder auf [Voranmeldung](#) für Gruppen mit mind. 10 Personen besichtigbar.

Für Informationen und Reservierungen können sich die Gäste an die MitarbeiterInnen von Schloss Runkelstein wenden: Tel. +39 0471 329808 oder Mail [runkelstein@runkelstein.info](mailto:runkelstein@runkelstein.info)

**Zugänglichkeit für Besucher mit eingeschränkter Mobilität**

Das Schloss ist für Personen mit eingeschränkter Mobilität **nicht zugänglich**.

## Vor Ort

|  |  |
|--|--|
| <b>Beschilderung<br/>Innenbereich</b>                                  | Nicht verfügbar  |
| <b>Informationsschalter</b>  | Nicht verfügbar  |
| <b>Toiletten</b>   | Verfügbar, aber für Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht zugänglich. |
| <b>Informationsmaterial<br/>und Publikationen<br/>für die Besucher</b> | Nicht verfügbar  |

*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. 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   |
|--|--|---|------------------|
| <b>Spezifische Standards</b>   |  |   |                  |
| <b>Qualitätsstandard – Zugänglichkeit</b>                                    |  |   |                  |
| <a href="#">Internetseite</a>  | Aktualisierung der Internetseite                   | monatlich                                   | Nicht vorgesehen |
| <b>Qualitätsstandard – Fristen</b>   |  |   |                  |
| Wir akzeptieren Reservierungen für geführte Besichtigungen für Gruppen*      | Wir beantworten die Reservierungsanfragen per Mail | Innerhalb von max. 2 Arbeitstagen           | Nicht vorgesehen |
| Wir akzeptieren Reservierungen für geführte Besichtigungen für Schulklassen* | Wir beantworten die Reservierungsanfragen per Mail | Innerhalb von max. 2 Arbeitstagen           | Nicht vorgesehen |
| <b>Qualitätsstandard – Dialog mit den NutzerInnen</b>                        |  |   |                  |
| Beantwortung von <b>Beschwerden/Hinweisen</b>                                | Die Fristen für die Rückmeldung                    | Innerhalb <b>15 Kalendertagen</b> ab Erhalt | vorgesehen       |
| Beantwortung von allen eingegangenen Beschwerden und Hinweisen               | % der Antwort an die NutzerInnen                   | 100%  | vorgesehen       |
| <b>Qualitätsstandard – Kundeninformation</b>                                 |  |   |                  |
| Aktualisierung der <b>Dienstcharta</b>                                       | <b>Regelmäßigkeit</b> der Aktualisierung           | <b>Trimestral</b>                           | Nicht vorgesehen |

|   |                          |              |                  |
|---|--------------------------|--------------|------------------|
| <b>Allgemeine Standards</b>               |                          |              |                  |
| <b>Qualitätsstandard – Besucherzahlen</b> |                          |              |                  |
| Besucherzahlen                            | Jährliche Besucherzahlen | 200 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 Maresch 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.** Schloss Rafenstein  
**DIE KONTAKTE** Tel. +39 0471 329808 (Kassa Schloss Runkelstein)  
E MAIL [runkelstein@runkelstein.info](mailto:runkelstein@runkelstein.info)  
PEC [fondazione.castelli@pec.roncolo.info](mailto: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.