



SCHLOSS RUNKELSTEIN  
CASTEL RONCOLO

## DIENSTCHARTA

### Schloss Runkelstein – Die Bilderburg



## **1. Die Dienstcharta**

### **EINLEITUNG**

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.

## **2. Gleichheit und Unparteilichkeit**

### **DIE GRUNDSÄTZE DER CHARTA**

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

Schloss Runkelstein thront auf einem Porphyrfelsen über der Stadt Bozen.

Begonnen wurde mit dem Bau der Anlage im fernen 1237 unter den Adligen Friedrich und Beral von Wangen. Runkelsteins Sternstunde schlug jedoch im Jahr 1385, als das bürgerliche Brüderpaar Franz und Niklaus Vintler die Burg erwarb. Den Adligen ihrer Zeit wollten sie in nichts nachstehen und ließen die gesamte Anlage mit einzigartigen Wandmalereien ausstatten. Diese sind ein außergewöhnliches Zeugnis der damaligen höfischen Welt, der adeligen Bekleidung und des Turnierwesens.

Auf der [Internetseite](#) von Schloss Runkelstein sind weitere geschichtliche Hintergründe der Burg veröffentlicht.

Schloss Runkelstein beherbergt den weltweit größten profanen Freskenzyklus des Mittelalters.

Schloss Runkelstein organisiert alljährlich Sonderausstellungen und Tagungen zur lokalen Geschichte, Kultur, Wirtschaft und Kunstgeschichte.

Anlässlich jeder Ausstellung wird ein Band der Sammlung "[Runkelsteiner Schriften zur Kulturgeschichte](#)" herausgegeben. 2020 ist mit "Mensch und Jagd in Alttirol" der 15. Band erschienen. 2019 sind auch erstmals die Tagungsunterlagen in der Reihe "Tagungen der Stiftung Bozner Schlösser" veröffentlicht worden.

2019 konnte Schloss Runkelstein 39.677 zahlende Besucher verzeichnen, zusätzlich zu Kindern bis 14 Jahren und Besuchern, die die Burg anlässlich verschiedener Veranstaltungen kostenlos besichtigt haben.

### Erreichbarkeit von Schloss Runkelstein

#### Zu Fuß und mit dem Fahrrad

Das Schloss befindet sich am Eingang zum Sarntal und ist zu Fuß (vom Zentrum ca. 40 Minuten) über die Talferpromenade erreichbar.

Der Fahrradweg R8 führt entlang der Talfer bis zum Parkplatz am Fuße der Burg (vom Zentrum ca. 20 Minuten), wo Fahrradständer zur Verfügung stehen. Von dort geht es über den recht steilen Fußweg zum Schloss (ca. 5-10 Minuten).



#### Mit dem Bus oder mit dem kostenlosen Shuttlebus

Schloss Runkelstein ist auch mit den [öffentlichen Verkehrsmitteln](#) erreichbar. An Werktagen fährt die Linie Nr. 12 bis zum Parkplatz am Fuße der Burg, an Feiertagen fährt die Linie Nr. 14 bis zur Talstation der Seilbahn Jenesien (von dort sind es noch ca. 20 Minuten zu Fuß bis Runkelstein). Schloss Runkelstein bietet einen kostenlosen Shuttlebus an, der am zentralen Waltherplatz startet und bis zum Parkplatz am Fuße der Burg fährt. Von der Bushaltestelle geht es dann über den Fußweg bis zum Schloss. (während des sanitären Notstandes Covid 19 kann der Dienst nicht angeboten werden)

#### Parkplätze

Am Fuße der Burg gibt es einen kostenlosen öffentlichen (nicht beaufsichtigten) Parkplatz. Von dort führt der Kaiser-Franz-Josef-Weg bis zum Schloss.

#### Parkplätze für Personen mit Behinderung

Schloss Runkelstein verfügt über **keine Parkplätze für Personen mit Behinderung**; bei Bedarf kann der Shuttlebus die Besucher bis in die Nähe des Eingangstores bringen (während des sanitären Notstandes Covid 19 kann der Dienst nicht angeboten werden).

**Beschilderung  
Außenbereich**

Am Parkplatz, am Beginn des Fußweges sowie vor dem Eingangstor gibt es jeweils eine Informationstafel.

**Zugang zu Schloss Runkelstein**

**Öffnungszeiten**

**Winter (02/11 – 15/3):** Di – So 10 – 17 Uhr (letzter Eintritt um 16.30 Uhr)

**Sommer (16/3 – 1/11):** Di – So 10 – 18 Uhr (letzter Eintritt um 17.30 Uhr)

**Ruhetag**

Montag

**Internetseite**

Italienisch / Deutsch / Englisch

<https://www.runkelstein.info>

**Kontakt**

Tel.: +39 0471 329808

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

**Zugänglichkeit**

Das Schloss ist ganzjährig geöffnet; kurzzeitige Winterpause im Jänner/Februar, die auf der Internetseite veröffentlicht wird.

**Zugang für  
Personen mit  
eingeschränkter  
Mobilität  
Tarife**

Das Schloss ist für Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht zugänglich, s.h.:

[www.altoadigepertutti.it/de/poi/schloss\\_runkelstein](http://www.altoadigepertutti.it/de/poi/schloss_runkelstein)

Erwachsene € 8,00 + Aufpreis für geführte Besichtigung  
€2,70 pro Person

Familien € 16,00 (2 Erwachsene + Kinder unter 14 Jahren)

reduziert € 5,50 (Studenten, over 65, Personen mit Behinderung, Gruppen mit mind. 10 Personen)

Schulen € 2,50 pro Schüler + Aufpreis geführte Besichtigung € 14,50 pro Klasse

**Geführte  
Besichtigungen**

Das Schloss bietet täglich [geführte Besichtigungen](#) für Individualgäste an: um 15 Uhr in deutscher Sprache, um 16 Uhr in italienischer Sprache.

Geführte Besichtigungen für Gruppen nur auf Voranmeldung.

Schloss Runkelstein bietet [didaktische Führungen](#) für Schulklassen an, mit dem Ziel dem jungen Publikum die Welt der Ritter, des höfischen Lebens, die auf den Fresken dargestellt sind, näher zu bringen.

### Vor Ort

<b>Beschilderung Innenbereich Informationsschalter</b>	<p>Ausgeschilderter Rundgang mit detaillierter Beschreibung durch das ganze Schloss.</p> <p>Informationsschalter und Kassa im Eingangsbereich des Schlosses.</p>
<b>Toiletten</b>	<p>Verfügbar, aber für Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht zugänglich, da nur über Stufen erreichbar.</p>
<b>Garderobe</b>	<p>Nicht verfügbar</p>
<b>Informationsmaterial und Publikationen für die Besucher</b>	<p>Am Informationsschalter bzw. an der Kassa sind Informationsbroschüren über das Schloss und den Sonderausstellungen verfügbar.</p> <p>Außerdem sind die Publikationen der Reihe "Runkelsteiner Schriften zur Kulturgeschichte" im Verkauf.</p> <p>Im Shop, der sich im Eingangsbereich befindet, stehen zudem kleine Gadgets wie Postkarten, Magnete, Schreibfedern sowie Publikationen zu Burgen und Schlössern und zur Kulturgeschichte Südtirols im Allgemeinen zum Verkauf.</p>

#### 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 Qualitätstandards 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 Maresch 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 - Erreichbarkeit</b>			
Wir bieten einen <u>kostenlosen</u> Shuttlebus vom Waltherplatz an* (der Bus startet bei nach Nachfrage)	Zeitraum und Uhrzeiten, in denen der Dienst angeboten wird	Zeitraum: von April bis Oktober und im Dezember <i>Sommerfahrplan:</i> 10 bis 17.30 Uhr <i>Winterfahrplan:</i> 10 bis 16.30 Uhr	Nicht vorgesehen
<b>Qualitätsstandard - Zugänglichkeit</b>			
Eintritt	Wartezeit an der Kassa, in Minuten	Max 5 Minuten	Vorgesehen
Internetseite	Aktualisierung der Internetseite	Wöchentlich	Nicht vorgesehen
<b>Qualitätsstandard – Kundeneinbeziehung</b>			
Wir organisieren geführte Besichtigungen für Individualgäste an *	Tägliches Angebot (Di - So)	2 Führungen am Tag, eine in deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in italienischer Sprache (16 Uhr)	Nicht vorgesehen
<b>Qualitätsstandard – Fristen</b>			
Wir bieten geführte Besichtigungen für Gruppen an *	Wir beantworten die Reservierungsanfragen per Mail	Innerhalb max. 2 Arbeitstagen	Vorgesehen
Wir bieten geführte Besichtigungen für Schulklassen an (max. 25 Schüler pro Klasse)*	Wir beantworten die Reservierungsanfragen per Mail	Innerhalb max. 2 Arbeitstagen	Vorgesehen

Dienst	Qualitätsfaktor	Standard	Ersatzleistung
--------	-----------------	----------	----------------

**Qualitätsfaktor – Effizienz**

Die didaktischen Angebote sind nach Altersgruppen aufgeteilt*	Anzahl Parcours	<b>3 Varianten</b> <b>Nr. 1 – DIE FANTASTISCHE TIERWELT ENTDECKEN</b> <b>4 -10 Jahre</b> <b>Nr. 2 - MAHLZEIT!</b> <b>12 - 18 Jahre</b> <b>Nr. 3 – SAG, WIE KLEIDEST DU DICH DENN?</b> <b>8 - 18 Jahre</b>	Nicht vorgesehen
---	-----------------	---	------------------

Wir organisieren und sind Austragungsort versch. Veranstaltungen *	Anzahl Ausstellungen	Min. 1 pro Jahr	Nicht vorgesehen
	Anzahl Tagungen	Min. 1 pro Jahr	Nicht vorgesehen
	Anzahl anderer Veranstaltungen	Min. 2 pro Jahr	Nicht vorgesehen

**Qualitätsfaktor – Kommunikation**

Veröffentlichung von Publikationen	Regelmäßigkeit der Publikationen	Min. 2 pro Jahr, begleitend zu jeder Ausstellung und/oder Tagung	Nicht vorgesehen
------------------------------------	----------------------------------	--	------------------

**Qualitätsfaktor – Beschwerdemanagement**

Beantwortung von Beschwerden/Hinweisen	Die Fristen für die Rückmeldung	Innerhalb 15 Kalendertagen ab Erhalt	Vorgesehen
Beantwortung von allen eingegangenen Beschwerden/Hinweisen	% der Antwort an die NutzerInnen	100%	Vorgesehen



### Qualitätsfaktor – Dialog mit den NutzerInnen

Aktualisierung der Dienstcharta	Regelmäßigkeit der Aktualisierung	Trimestral 1.1. – 31.3 1.4. – 30-06 1.7. – 30.09 1.10 – 31.12	Nicht vorgesehen
Verpflichtung die Zufriedenheit der NutzerInnen zu überprüfen	Anzahl der Erhebungen (customer satisfaction)	Min. 1 alle 4 Jahre	Nicht vorgesehen

Kommentiert [u1]:

### Allgemeine Standards

#### Qualitätsfaktor - Besucherzahlen

Besucherzahlen	Jährliche Besucherzahlen	Ca. 35.000	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

**DIE KONTAKTE**

5. Schloss Runkelstein  
Kaiser-Franz-Josef-Weg 1 – 39054 Ritten  
Tel. 0471 329808  
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