



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](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.

### 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.

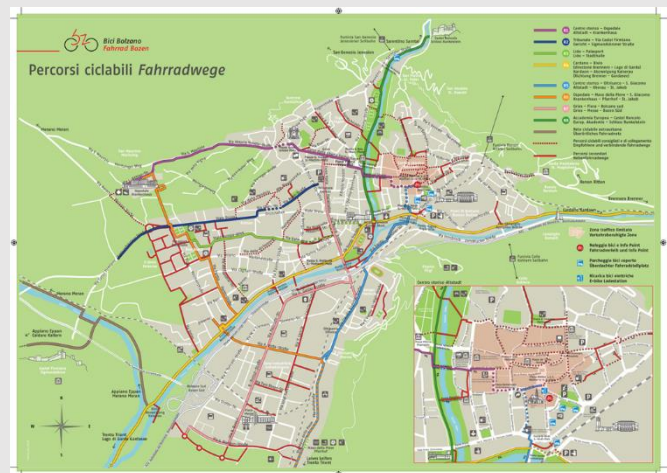
Auf der Internetseite sind alle [technischen Details](#) der einzelnen Räume sowie die Preisliste für Miete der Säle, des Innenhofes und des Gartenbereichs veröffentlicht.

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.



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

### Zugang zu Schloss Maretsch

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Öffnungszeiten</b> | Das Schloss ist nicht immer besichtigbar, da es in erster Linie ein Veranstaltungszentrum ist.<br><br>Die Informationen zu den Öffnungstagen sind auf der Internetseite <a href="http://www.maretsch.info">www.maretsch.info</a> veröffentlicht oder telefonisch unter der Nummer +39 0471 976615 zu bekommen. |
| <b>Ruhetage</b>       | Samstag und Sonntag  |
| <b>Internetseite</b>  | Italienisch / Deutsch / Englisch<br><a href="http://www.maretsch.info">www.maretsch.info</a>   |
| <b>Kontakt</b>        | Schloss Maretsch – Claudia-de'-Medici-Str. 12 – 39100 Bozen<br>Tel. + 39 0471 976615   |
|                       | Mail: <a href="mailto:maretsch@maretsch.info">maretsch@maretsch.info</a>   |
| <b>Zugang</b>         | 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.  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Zugang für Besucher mit eingeschränkter Mobilität</b>       | Die <b>1. Etage</b> des Schlosses ist mit dem Aufzug erreichbar.<br>Die <b>2. Etage</b> sowie der Turm sind nicht zugänglich (nur über Treppen erreichbar). |
| <b>Tarife</b>  | Eintrittskarte (einheitlich): € 5,00<br>Kostenloser Eintritt für Kinder bis 14 Jahren.  |
| <b>Saalmiete</b>   | Die Säle des Schlosses können für Veranstaltungen angemietet werden. Die <a href="#">Tarife</a> sind auf der Internetseite veröffentlicht.                  |
| <b>Vor Ort</b>   |   |
| <b>Beschilderung Innenbereich</b>                              | Ausgeschilderter Rundgang durch das Schloss   |
| <b>Informationsschalter</b>                                    | Informationsschalter und Kassa im Eingangsbereich vom Schloss   |
| <b>Toiletten</b>   | 2 Stück (Erdgeschoss und 1. Etage), die Toiletten in der ersten Etage sind für Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich.                           |
| <b>Garderobe</b>   | Verfügbar, kostenlos (unbeaufsichtigt)  |
| <b>Informationsmaterial und Publikationen für die Besucher</b> | 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   |
|---|-------------------------------------|---|------------------|
| <b>Spezifische Standards</b>                      |                                     |   |                  |
| <b>Qualitätsstandard - Zugänglichkeit</b>         |                                     |   |                  |
| Zugang für Personen mit eingeschränkter Mobilität | Zugängliche Bereiche des Schlosses  | Der Garten, das Erdgeschoss und die 1. Etage sind zugänglich  | Nicht vorgesehen |
|   | <a href="#">Virtueller Rundgang</a> | Disponibile per ogni sala, a 360°   | Nicht vorgesehen |
| Eintritt  | Wartezeit an der Kassa, in Minuten  | <b>max 5 Minuten</b>  | Vorgesehen       |
| Öffnungszeiten                                    | Öffnungszeiten                      | Von <b>Montag bis Freitag; 9 – 12 und 14 – 17 Uhr</b> an Tagen, an denen keine Veranstaltung stattfindet (aktuelle Informationen sind auf der <a href="#">Internetseite</a> veröffentlicht)<br><b><u>Ruhetag:</u> Samstag und Sonntag</b> | Nicht vorgesehen |
| <a href="#">Internetseite</a>                     | Aktualisierung der Internetseite    | Wöchentlich   | Nicht vorgesehen |

| Dienst   | Qualitätsfaktor  | Standard           | Ersatzleistung |
|--|--|--------------------|----------------|
| <b>Qualitätsstandard – Fristen</b>   |  |                    |                |
| <b>Geführte Besichtigungen für Gruppen*</b> können per Mail reserviert werden: <a href="mailto:marsch@marsch.info">marsch@marsch.info</a>      | Wir beantworten die Anfragen für Besichtigungen innerhalb (in Tagen) | Max. 2 Arbeitstage | vorgesehen     |
| <b>Geführte Besichtigungen für Schulklassen*</b> können per Mail reserviert werden: <a href="mailto:marsch@marsch.info">marsch@marsch.info</a> | Wir beantworten die Anfragen für Besichtigungen innerhalb (in Tagen) | Max. 2 Arbeitstage | vorgesehen     |

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

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

|                                    |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|
| <b>Qualitätsfaktor - Effizienz</b> |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|

|   |                                   |                 |                  |
|---|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| 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 |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Qualitätsfaktor – Beschwerdemanagement</b> |  |  |  |
|---|--|--|--|

|   |                                  |   |            |
|---|----------------------------------|---|------------|
| Beantwortung von <b>Beschwerden</b> und Hinweisen                     | Die Fristen für die Rückmeldung  | Innerhalb <b>15 Kalendertagen</b> ab Erhalt | vorgesehen |
| Beantwortung von allen eingegangenen <b>Beschwerden</b> und Hinweisen | % der Antwort an die NutzerInnen | 100%  | vorgesehen |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Qualitätsfaktor - Dialog mit den NutzerInnen</b> |  |  |  |
|---|--|--|--|

|  |  |                     |                  |
|--|--|---------------------|------------------|
| Aktualisierung der <b>Dienstcharta</b>                               | <b>Regelmäßigkeit</b> der Aktualisierung               | <b>Trimestral</b>   | 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 |

|                             |  |  |  |
|-----------------------------|--|--|--|
| <b>Allgemeine Standards</b> |  |  |  |
|-----------------------------|--|--|--|

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Qualitätsfaktor – Besucherzahlen</b> |  |  |  |
|---|--|--|--|

|                |                          |                |                  |
|----------------|--------------------------|----------------|------------------|
| 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. Schloss Martsch

#### DIE KONTAKTE

Claudia-de'-Medici-Str. 12 – 39100 Bozen

Tel. 0471 976615

E MAIL [maretsch@maretsch.info](mailto:maretsch@maretsch.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