



SCHLOSS RUNKELSTEIN
CASTEL RONCOLO



SCHLOSS MARETSCH
CASTEL MARECCIO

DIENSTCHARTA

Stiftung Bozner Schlösser

Die Stiftung Bozner Schlösser fasst in Ihrer Dienstcharta das gesamte Spektrum an Leistungen und Qualitätszielen ihrer kunst- und kulturhistorisch bedeutenden Objekte Maresch, Runkelstein und Rafenstein zusammen. Diese Burgen haben unterschiedliche Aufgaben und Angebote: Maresch ist ein Veranstaltungszentrum, dessen Räumlichkeiten angemietet werden können, zudem erweitern in Maresch kleinere Ausstellungen, Konzerte und Tagungen der Stiftung Bozner Schlösser das Angebot; Runkelstein wird museal genutzt und bietet über das ganze Jahr Einblick in eine unglaubliche mittelalterliche Bilderwelt; die Ruine Rafenstein hingegen ist aufgrund ihrer Architektur ein besonderes Erlebnis für Burgeninteressierte.

Seit der Gründung der Stiftung Bozner Schlösser im Jahre 2007 ist die Führung der Burgen in künstlerischem, kulturellem und touristischem Interesse eine ihrer wichtigsten Aufgaben. Weiters veranstaltet und unterstützt die Stiftung zahlreiche geschichtliche, touristische, kulturelle und wirtschaftliche Initiativen und trägt so aktiv zu einer Stärkung ihrer Bekanntheit bei. Daher gehört es auch zu den wichtigsten Anliegen der Stiftung Bozner Schlösser, die Baudenkmäler Maresch, Runkelstein und Rafenstein besucherfreundlich und publikumsnah nutzbar zu machen und zu halten und so den bestmöglichen Zugang zu Geschichte, Kultur und Kunst zu gewährleisten.

Die Präsidentin
Dr. Notburga Volgger

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) 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

Die Stiftung Bozner Schlösser ist von der Stadtgemeinde Bozen 2007 gegründet worden, um die zwei Schlösser Runkelstein und Maretsch zu verwalten. Die Stiftung kümmert sich auch um die Öffnung der Ruine Rafenstein im Rahmen von Besichtigungen und Veranstaltungen.

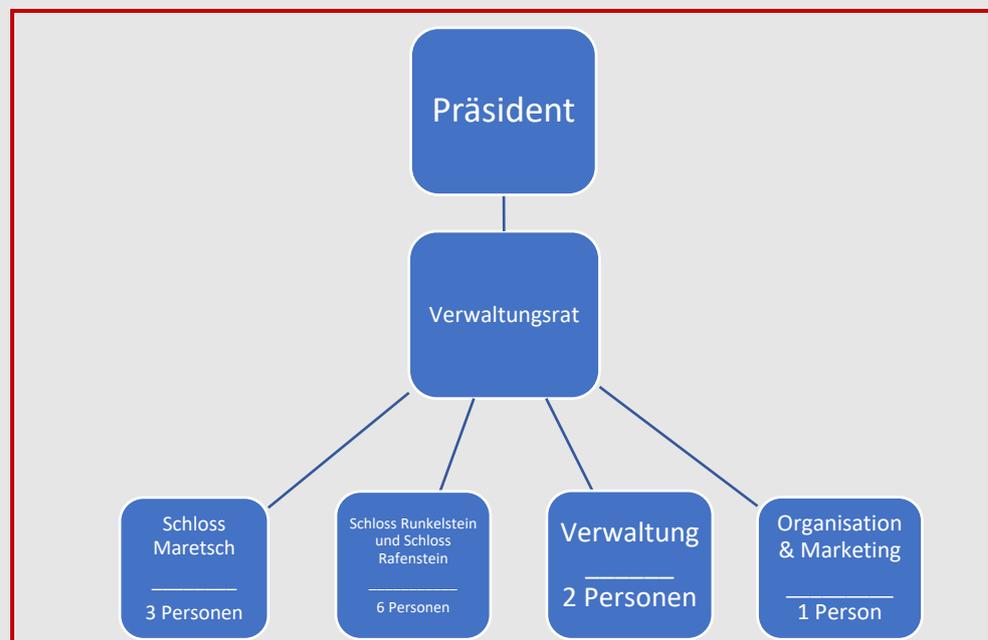
Die Stiftung Bozner Schlösser organisiert auf Schloss Runkelstein jedes Jahr eine Sonderausstellung und publiziert begleitend Schriften, die zur Reihe der "Runkelsteiner Schriften zur Kulturgeschichte" gehören. Die Publikationen beschäftigen sich mit lokaler Geschichte, Kultur-, Wirtschafts- und Kunstgeschichte und weisen immer einen Bezug zu den Schlössern Runkelstein und Maretsch auf.

Schloss Maretsch ist ein Veranstaltungs- und Tagungsort, der aufgrund der Nähe zum Stadtzentrum und natürlich aufgrund der historischen Bedeutung den perfekten Rahmen für jedes Event bietet.

3.2 DIE STIFTUNG

Die Stiftung Bozner Schlösser ist eine privatrechtliche Stiftung ohne Gewinnabsichten. Die Stadtgemeinde Bozen ist Mitglied der Stiftung Bozner Schlösser.

Die Organisationsstruktur ist aktuell wie folgt aufgebaut:



3.3 DIE MISSION

Die Stiftung Bozner Schlösser verwaltet Schloss Runkelstein, Schloss Maretsch und die Ruine Rafenstein, mit dem Ziel diese Güter aufzuwerten, ihre Bekanntheit und ihre Benutzung soweit und gut wie möglich zur Geltung kommen zu lassen.

3.4 DIE ZIELE DER STIFTUNG BOZNER SCHLÖSSER

ZIELE	WIE SIE ERREICHT WERDEN
Bewerbung der Geschichte, der Kultur und der lokalen Kunstgeschichte mit besonderem Augenmerk auf Schloss Runkelstein, Schloss Maresch und Rafenstein.	Mittel zur Umsetzung: jährliche Veröffentlichung eines Begleitbandes zu den Sonderausstellungen, welcher zur Reihe der " Runkelsteiner Schriften zur Kulturgeschichte " gehört. Veröffentlichung der Tagungsbände , die begleitend zu den Tagungen auf den Schlössern, herausgegeben werden.
Förderung der Zusammenarbeit der Stiftung Bozner Schlösser mit internationalen Institutionen, Universitäten und Museen.	Durch die Organisation von Ausstellungen und Tagungen wie beispielsweise: Die Tiroler Medici auf Schloss Maresch (Ausstellung 2019/2020) Mensch und Jagd in Altirol (Ausstellung 2020) Der Venezianerkrieg Kaiser Maximilians I (Tagung 2019).
Wissensvermittlung zur lokalen Geschichte und zu den Schlössern.	Durch die Zusammenarbeit für die Organisation von Veranstaltungen wie beispielsweise: Castelronda in Zusammenarbeit mit dem Verkehrsamt Bozen. Die Lange Nacht der Bozner Museen in Zusammenarbeit mit dem Südtiroler Museumsverband KLANGfesteMUSICALI in Zusammenarbeit mit dem Südtiroler Kulturinstitut
Bewerbung und Förderung von Initiativen, die zur Aufwertung des Territoriums in touristischer, wirtschaftlicher und handelstechnischer Hinsicht dienen.	Durch die Organisation von jährlichen Veranstaltungen .

4. BÜRGERNÄHE

Der Dialog mit den NutzerInnen ist der Stiftung ein besonderes Anliegen. Um die Servicequalität unserer Dienste laufend zu verbessern und eine Kultur des Dialogs und des Austausches mit unseren NutzerInnen zu fördern, setzen wir folgende Maßnahmen:

- a) regelmäßige Messung der Zufriedenheit der Gäste mit unserem Leistungsangebot. Die Ergebnisse werden auf der Internetseite der Stiftung Bozner Schlösser und der Stadtgemeinde Bozen veröffentlicht.
- b) Auswertung der Hinweise, Anregungen und Reklamationen, um das Leistungsangebot verbessern zu können.

4.1. HINWEISE, ANREGUNGEN, BESCHWERDEN

Hinweise, Anregungen und Beschwerden müssen schriftlich vorgebracht und können per Mail an folgende Adressen geschickt werden:

runkelstein@runkelstein.info oder maretsch@maretsch.info

Beschwerden müssen alle Angaben enthalten, die für eine gezielte Auseinandersetzung mit dem Problem und dessen Lösung notwendig sind.

Die NutzerInnen erhalten **innerhalb 15 Tage nach Erhalt** der Beschwerde eine schriftliche Rückmeldung. In besonderen Fällen, die einer genaueren Analyse bedürfen, wird auf jeden Fall innerhalb 15 Tagen eine Rückmeldung mit den Gründen für die längere Wartezeit gegeben.

In Fällen von unzureichender oder fehlender Rückmeldung, haben die NutzerInnen die Möglichkeit sich an die **Volksanwaltschaft** zu wenden. Die Aufgabe der Volksanwaltschaft besteht in der Vermittlung bei Konflikten zwischen den BürgerInnen und der öffentlichen Verwaltung und setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen der BürgerInnen ein; insbesondere prüft sie die Beschwerden und bietet Beratung an. Um diesem Auftrag gerecht zu werden, arbeitet sie frei und unabhängig.

4.2 REPORT UND ÜBERPRÜFUNG DER QUALITÄT DER DIENSTE

Wie im Vereinbarkeitsprotokoll über die Qualitätskontrolle der lokalen öffentlichen Dienste zwischen der Stiftung Bozner Schlösser und der Verbraucherschutzorganisationen sowie Altroconsumo vorgesehen, erarbeitet die Stiftung Bozner Schlösser jedes Jahr innerhalb 31. März einen jährlichen Bericht über die Qualität der geleisteten Dienste. Der Bericht, der auf der Internetseite der Stiftung unter dem Menüpunkt "Transparente Verwaltung" sowie auf der Internetseite der Gemeinde Bozen veröffentlicht wird, beinhaltet:

- Berichterstattung über die Qualitätsstandards wie in der Dienstcharta vorgesehen;
- Analyse der Ergebnisse der Erhebung der Bürgerzufriedenheit;
- Ablauf der Handhabung der Reklamationen und der Anregungen;
- eventuelle Aktualisierungen und Projekte zur Verbesserung für das Folgejahr.

Jedes Jahr ist zudem eine Sitzung mit Vertretern der Gemeinde Bozen, der Stiftung Bozner Schlösser sowie der Verbraucherschutzorganisationen, die das Protokoll unterschrieben haben, zur Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste vorgesehen.

**5. KONTAKTDATEN UND
ÖFFNUNGSZEITEN**

Stiftung Bozner Schlösser
Rechtssitz: c/o Schloss Runkelstein
Sill, Kaiser-Franz-Josef-Weg 1 - 39054 Ritten
Tel. 0471 329808
E MAIL runkelstein@runkelstein.info – maretsch@maretsch.info
PEC fondazione.castelli@pec.roncolo.info
Öffnungszeiten:
Sommer (16/03 – 01/11): Di - So 10.00 – 18.00 Uhr
Winter (02/11 – 15/03): Di – So 10.00 – 17.00 Uhr

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.