



SCHLOSS RUNKELSTEIN

CASTEL RONCOLO



SCHLOSS MARETSCH

CASTEL MARECCIO

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### “Fondazione Castelli di Bolzano”

Nella sua carta dei servizi la Fondazione Castelli di Bolzano mette in luce le prestazioni e gli obiettivi qualitativi di Castel Roncolo, Castel Mareccio e Castel Rafenstein, significative strutture a carattere storico e artistico. I compiti e le offerte di questi castelli sono diversi: Castel Mareccio è un centro eventi i cui spazi possono essere affittati o utilizzati dalla stessa Fondazione Castelli per organizzare piccole mostre, concerti e convegni; Castel Roncolo è invece utilizzato principalmente a scopo museale e grazie ai suoi affreschi permette tutto l'anno di immergersi nel mondo cortese di epoca medievale; infine, l'aspetto architettonico della rovina Rafenstein rappresenta una particolare esperienza per tutti coloro appassionati di castelli.

Fin dalla sua nascita nel 2007, uno dei principali compiti della Fondazione Castelli di Bolzano è stato quello di gestire e valorizzare i manieri dal punto di vista artistico, culturale e turistico. Negli anni le molteplici iniziative organizzate in questo hanno permesso di ampliare la conoscenza dei castelli. Un ulteriore compito della Fondazione Castelli è dunque quello di rendere Mareccio, Roncolo e Rafenstein adatti al visitatore e fruibili per il pubblico in modo tale da garantire un facile accesso alla storia, alla cultura e all'arte.

La Presidente  
Dr. Notburga Volgger

## 1. INTRODUZIONE

### 1. La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi è la dichiarazione degli impegni che la Fondazione Castelli di Bolzano assume nei confronti degli utenti rispetto al livello di qualità del servizio fornito.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti dalla Fondazione Castelli e di stabilire e garantire i diritti degli utenti.

La Carta della Qualità dei Servizi è pubblicata sul sito internet di [Castel Roncolo](#) e di [Castel Mareccio](#), è possibile richiederne una copia stampata inviando una email a [mareccio@mareccio.info](mailto:mareccio@mareccio.info) o a [roncolo@roncolo.info](mailto:roncolo@roncolo.info) o recandosi personalmente presso i Castelli.

## 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA"

### 2. Eguaglianza e Imparzialità

La Fondazione Castelli si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti gli utenti.

#### **Partecipazione**

La Fondazione Castelli promuove il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi ed è aperta alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

#### **Efficienza ed Efficacia**

La Fondazione Castelli persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

#### **Chiarezza e Trasparenza**

Nella sezione del sito internet "[Amministrazione trasparente](#)" ogni utente ha la possibilità di accedere alla documentazione della Fondazione Castelli. Il sito si caratterizza per chiarezza ed esaustività.

#### **Cortesia**

La cortesia nei confronti dell'utente è un obiettivo primario per la Fondazione Castelli.

#### **Continuità**

La Fondazione Castelli si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà della fondazione, vi è comunque l'impegno a limitare al massimo i possibili disagi.

### 3. I SERVIZI

#### 3.1 LA STORIA

La Fondazione è stata costituita dal Comune di Bolzano nell'anno 2007 allo scopo di amministrare i manieri Roncolo e Mareccio. La Fondazione gestisce anche l'apertura al pubblico del rudere Rafenstein.

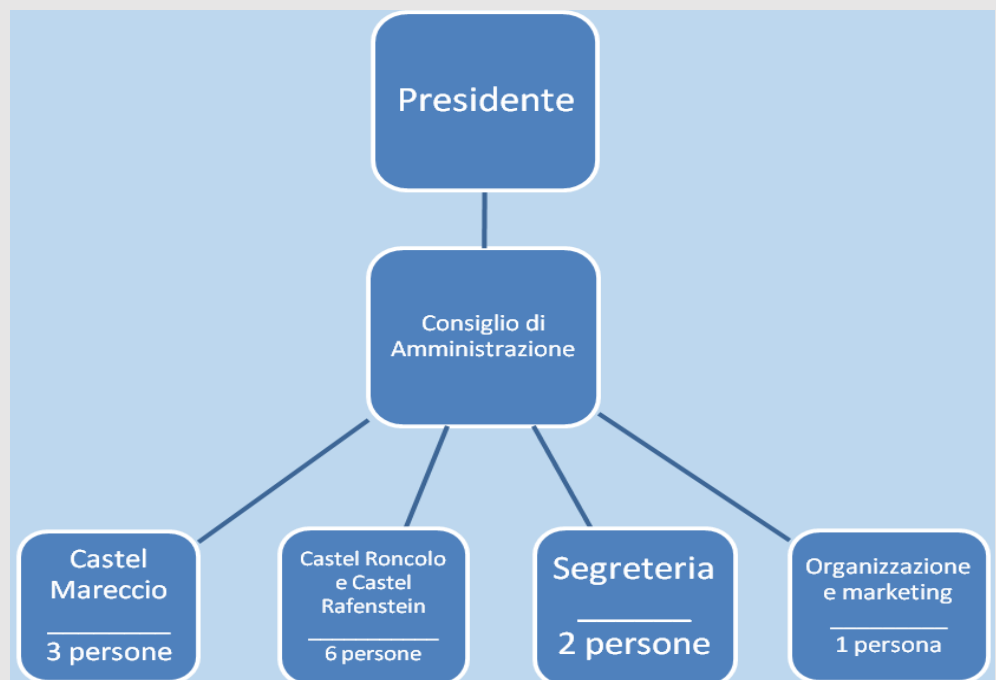
La Fondazione organizza ogni anno mostre temporanee a Castel Roncolo e cura la collana di "Studi storico culturali di Castel Roncolo", improntata alla storia, alla cultura, all'economia e all'arte locale.

Castel Mareccio si caratterizza quale Centro Eventi e Congressi.

#### 3.2 LA FONDAZIONE

La Fondazione Castelli è una Fondazione di diritto privato e non persegue fini di lucro. È socio della Fondazione Castelli di Bolzano il Comune di Bolzano.

Questo l'attuale organigramma:



#### 3.3 LA MISSION

La Fondazione Castelli gestisce Castel Roncolo, Castel Mareccio e il rudere Rafenstein, al fine di consentire la più ampia valorizzazione dei manieri, la loro salvaguardia e conoscenza.

### 3.4 GLI OBIETTIVI DELLA FONDAZIONE CASTELLI

OBIETTIVI	COME VENGONO RAGGIUNTI
<i>Promuovere la storia, la cultura e l'arte locale con particolare riferimento ai Castelli Roncolo, Mareccio e Rafenstein.</i>	Attraverso:  <i>la pubblicazione annuale di volumi di accompagnamento alle mostre temporanee inseriti nella collana <a href="#">"Studi storico culturali di Castel Roncolo"</a></i>  <i>la pubblicazione degli atti inerenti ai convegni organizzati presso i manieri</i>
<i>Promuovere la collaborazione della Fondazione Castelli con Istituzioni internazionali, Università e Musei.</i>	Attraverso l'organizzazione di <b>mostre e convegni</b> , quali:  <i>I Medici del Tirolo a Castel Mareccio (mostra 2019)</i>  <i>L'Uomo e la caccia nel Tirolo (mostra 2020)</i>  <i>L'imperatore Massimiliano I e la guerra contro Venezia (convegno 2019)</i>
<i>Diffondere la conoscenza della storia locale e dei suoi castelli.</i>	Attraverso la collaborazione per la realizzazione di <b>eventi</b> quali:  <i><a href="#">La Lunga notte dei musei</a> di Bolzano in collaborazione con l'Associazione Musei Alto Adige</i>  <i><a href="#">festeMusicali</a> in collaborazione con il Südtiroler Kulturinstitut</i>
<i>Promuovere iniziative di valorizzazione del territorio locale anche sotto i profili turistico, commerciale ed economico.</i>	Attraverso l'organizzazione di <b>rassegne annuali</b>

#### 4. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per la Fondazione. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto.

a) rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio, che verranno pubblicati sui siti della Fondazione Castelli e del Comune di Bolzano.

b) analisi di tutti i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti per il miglioramento del servizio pervenuti.

#### 4.1. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI

I suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami possono essere inviati a mezzo posta elettronica ai seguenti indirizzi:

[roncolo@roncolo.info](mailto:roncolo@roncolo.info) o [mareccio@mareccio.info](mailto:mareccio@mareccio.info)

I reclami devono contenere tutte le indicazioni necessarie per consentire l'individuazione del problema e la sua risoluzione.

**Entro 15 giorni dal ricevimento** gli utenti riceveranno una risposta scritta e nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque motivata la necessità di tempi più lunghi.

In caso di insufficiente e/o mancata risposta è possibile rivolgersi alla **Difesa civica** che svolge la funzione di mediatrice tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, occupandosi della tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente, in particolare dell'esame di reclami, di consulenza e di mediazione in caso di conflitti, operando in libertà e indipendenza.

#### 4.2 REPORT E SESSIONE DI MONITORAGGIO

In attuazione del Protocollo d'intesa per la governance della qualità dei servizi sottoscritto dalla Fondazione Castelli e dalle Associazioni dei consumatori Centro Tutela Consumatori Utenti – C.T.C.U. e Associazione Altroconsumo, entro il 31 marzo di ogni anno la Fondazione Castelli di Bolzano elabora un **report annuale** ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi erogati. Il report (pubblicato sul sito internet della Fondazione Castelli, nella sezione amministrazione trasparente e sul sito del Comune di Bolzano) contiene:

- la rendicontazione degli standard di qualità previsti nella Carta della qualità dei servizi;
- le analisi dei risultati delle eventuali indagini di soddisfazione dei clienti;
- l'andamento della gestione dei reclami e dei suggerimenti;
- eventuali aggiornamenti e progetti di miglioramento per l'anno successivo.

Ogni anno è prevista inoltre una sessione annuale di monitoraggio della qualità del servizio offerto tra Comune di Bolzano, Fondazione Castelli e Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo in oggetto.

## I RECAPITI E GLI ORARI

### 5. Fondazione Castelli di Bolzano

Sede legale: c/o Castel Roncolo

Castel Novale, Sentiero Imperatore Francesco Giuseppe 1 - 39054 Renon

Tel. +39 0471 329808

E MAIL [roncolo@roncolo.info](mailto:roncolo@roncolo.info) - [mareccio@mareccio.info](mailto:mareccio@mareccio.info)

PEC [fondazione.castelli@pec.roncolo.info](mailto:fondazione.castelli@pec.roncolo.info)

Orari di apertura:

estate (16/03 – 01/11): mar - dom 10.00 – 18.00

inverno (02/11 – 15/03): mar – dom 10.00 – 17.00

La presente Carta dei servizi è stata redatta in attuazione del Protocollo di intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali d'intesa sottoscritto con il Comune di Bolzano e con le Associazioni dei consumatori Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU e Associazione Altroconsumo nel rispetto di quanto previsto dalle Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali, deliberazione della Giunta Provinciale n. 1407 del 19.12.2017 "Linee Guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi pubblici locali".

La Carta è pubblicata sul sito internet nella sezione Amministrazione trasparente/Servizi erogati nonché sul sito del Comune di Bolzano e su richiesta viene stampata in forma cartacea.