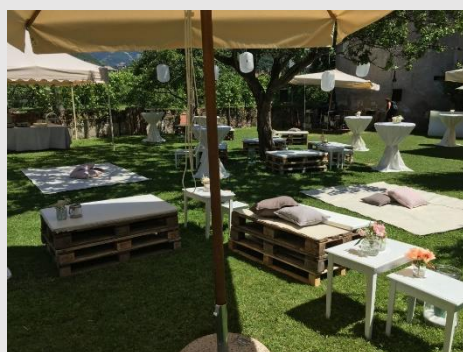




SCHLOSS MARETSCH  
CASTEL MARECCIO

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## Castel Mareccio



## 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.

#### **Cortesìa**

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.

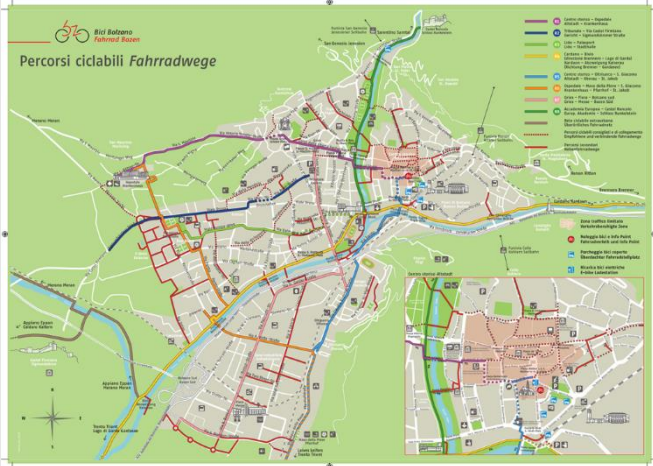
**3. I SERVIZI**  
**3.1 LA STORIA**

L'Alto Adige è terra di castelli e antichi manieri: se ne contano oltre 300 nella regione, la maggior parte dei quali si trova nella zona di Bolzano e dintorni. Tra questi spicca Castel Mareccio, situato ai margini del centro storico della città di Bolzano. Il castello, giace immerso, come una residenza rinascimentale, tra il verde dei vigneti. Sul sito della Fondazione è possibile approfondire la [storia del Castello](#).

Castel Mareccio è principalmente un centro eventi, che può essere affittato per diverse occasioni quali congressi, mostre, concerti e matrimoni. Le stanze del castello si prestano sia per piccoli che grandi eventi.

Su sito internet sono presenti tutte le [informazioni tecniche](#) sulle singole sale nonché il listino prezzi per l'affitto delle sale e del cortile interno ed esterno.

Nel 2019 l'affluenza di visitatori paganti è stata pari a **3.162** unità, esclusi i minori di 14 anni ed i visitatori ad ingresso gratuito, in occasione di particolari eventi.

<b>Raggiungibilità di Castel Mareccio</b>	
<b>A piedi, in bicicletta</b>	<p><i>Il castello si trova nelle vicinanze del centro storico ed è quindi facilmente raggiungibile sia a piedi (dal centro storico ca. 10 min.) sia in bicicletta.</i></p> 
<b>In macchina</b>	<i>è raggiungibile in macchina.</i>

<b>Posteggi</b>	Accanto a Castel Mareccio, in via Claudia de' Medici, si trova l'omonimo parcheggio pubblico a pagamento.
<b>Posteggi per persone in situazione di disabilità</b>	Il parcheggio pubblico denominato "Mareccio", situato accanto al Castello, dispone di n. 1 posteggio per persone in situazione di disabilità situato in prossimità dell'entrata.
<b>Segnaletica esterna</b>	n. 1 cartello identificativo all'ingresso del parcheggio pubblico Mareccio e all'esterno del castello

<b>Accessibilità a Castel Mareccio</b>	
<b>Giorni e orari di apertura</b>	In quanto principalmente centro eventi, il castello non è sempre visitabile.  Per le informazioni sui giorni di apertura, consultare il sito internet <a href="http://www.mareccio.info">www.mareccio.info</a> oppure chiamare il numero 0471 976615.
<b>Giorni di chiusura</b>	Sabato e domenica
<b>Sito Web</b>	Italiano / Tedesco / Inglese <a href="https://www.maretsch.info/it/">https://www.maretsch.info/it/</a>
<b>Contatto</b>	Castel Mareccio – via Claudia de' Medici 12 Tel. +39 0471 976615
	Mail: <a href="mailto:mareccio@mareccio.info">mareccio@mareccio.info</a>
<b>Accessibilità</b>	Il castello ha diverse sale accessibili per le visite. Gli ospiti possono vedere le sale affrescate al pianterreno, al 1° e 2° piano, nonché la torre, con un panorama a 360°.
<b>Accessibilità per utenti in situazione di disabilità</b>	Il <b>primo</b> piano del Castello è accessibile con ascensore. Il <b>secondo piano e la torre non sono accessibili</b> (se non tramite scale).
<b>Tariffe</b>	Biglietto unico d'ingresso: € 5,00  Bambini fino ai 14 anni non pagano.
<b>Affitto sale</b>	E' possibile prenotare le sale del castello per eventi. <a href="#">Qui</a> sono pubblicate le tariffe.

<b>Accoglienza</b>	
<b>Segnaletica interna</b>	Segnaletica orientativa nelle sale con indicazione dei percorsi
<b>Servizi informazione e accoglienza</b>	Infopoint e cassa nell'atrio del castello
<b>Servizi igienici</b>	n. 2 (pianterreno e primo piano), accessibili alle persone diversamente abili solamente i bagni situati al primo piano.
<b>Servizio guardaroba</b>	Presente, gratuito (non custodito)
<b>Materiale informativo e pubblicazioni a disposizione dei visitatori</b>	Presso l'infopoint ovvero alla cassa sono disponibili i flyer sia con informazioni generali sul castello sia di eventuali eventi aperti al pubblico.
<b>Audioguida</b>	È a disposizione un'audioguida gratuita (italiano, tedesco, inglese)

#### 4. IMPEGNI E GARANZIE

La Fondazione Castelli ha individuato alcuni "standard" che permettono agli utenti di verificare la qualità dei servizi offerti. In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo.

Esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, la Fondazione Castelli prevede la seguente forma di indennizzo a favore dell'utente:

n. 2 biglietti d'ingresso ad uno dei manieri della Fondazione Castelli.

Nella seguente tabella sono indicati standard generali e specifici che Castel Mareccio garantisce nell'erogazione del servizio.

Gli standard possono essere *specifici* con indennizzo, direttamente verificabili dall'utente, espressi ad es. con valori numerici *generali*, relativi ad obiettivi di qualità del servizio espressi ad es. con un valore medio o percentuale.

##### 4.1. Standard e impegni di qualità

Servizi	Indicatori	Standard	Indennizzo
<b>Standard specifici</b>			
<b>Fattore di qualità - Accessibilità</b>			
Accessibilità per persone con ridotta mobilità	Zone del castello accessibili	Accessibili il giardino, il piano terra e il 1° piano	Non previsto
	<a href="#">Percorso virtuale</a>	Disponibile per ogni sala, a 360°	Non previsto

Ingresso	Tempo di attesa allo sportello, in minuti	<b>Max 5 minuti</b>	Previsto
Apertura	Giorni e orari di apertura del servizio	<u>Aperto</u> <b>Dal lunedì al venerdì dalle h. 9 alle h. 12 dalle h. 14 alle h. 16.15</b> <i>nei giorni in cui non ci sono manifestazioni</i> <u>(previo controllo sul sito)</u> <u>Chiuso</u> <i>sabato e domenica</i>	Non previsto
<a href="#">Sito web</a>	Frequenza aggiornamento	Settimanale	Non previsto

Servizi	Indicatori	Standard	Indennizzo
<b>Fattore di qualità - Tempestività</b>			
<b>Visite guidate per gruppi</b> * possono essere prenotate via e-mail all'indirizzo <a href="mailto:mareccio@mareccio.info">mareccio@mareccio.info</a>	Tempo di risposta alle richieste di prenotazione, in giorni	Max entro 2 giorni lavorativi	Previsto
<b>Visite guidate per scuole</b> * possono essere prenotate via e-mail all'indirizzo <a href="mailto:mareccio@mareccio.info">mareccio@mareccio.info</a>	Tempo di risposta alle richieste di prenotazione, in giorni	Max entro 2 giorni lavorativi	Previsto
<b>Prenotazioni di sale</b> * da parte di organizzatori di eventi pubblici o privati via e-mail all'indirizzo <a href="mailto:mareccio@mareccio.info">mareccio@mareccio.info</a>	Tempo di risposta alle richieste di prenotazione, in giorni	Max entro 2 giorni lavorativi	Previsto

Servizi	Indicatori	Standard	Indennizzo
<b>Fattore di qualità - Efficiacia</b>			
Organizziamo e ospitiamo diverse manifestazioni *	n. mostre e convegni	Min. 1 all'anno	Non previsto
	n. concerti	Min. 2 all'anno	Non previsto
	n. altri eventi	Min. 2 all'anno	Non previsto

<b>Fattore di qualità – Tutela dell'utente</b>			
Rispondiamo ai <b>reclami</b> e alle segnalazioni	Il nostro tempo di risposta	<b>entro 15 gg.</b> di calendario dal ricevimento	Previsto
Rispondiamo a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute	Garanzia % di risposta agli utenti	100%	Previsto
<b>Fattore di qualità – Orientamento all'utente</b>			
Aggiorniamo la <b>Carta dei servizi</b>	Periodicità dell'aggiornamento	<b>Trimestrale</b>	Non previsto
Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti	n. indagini ( <i>customer satisfaction</i> )	Almeno 1 ogni 4 anni	Non previsto
<b>Standard generali</b>			
<b>Fattore qualità – Partecipazione</b>			
Affluenza da parte dei nostri visitatori	Frequenza media annua	n. 3.000 visitatori	Non previsto

*Si fa presente che gli standard, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali quali ad. es. l'emergenza sanitaria Covid-19.*

*I servizi contrassegnati con un \* non possono essere garantiti in situazioni straordinarie quali l'emergenza sanitaria Covid-19.*

#### **4.2. Impegni di qualità durante l'emergenza Covid-19**

Durante l'emergenza Covid-19 Castel Roncolo ha intrapreso alcune precauzioni per poter garantire la sicurezza dei visitatori:

- Accesso limitato/contingentato per evitare assembramenti nelle singole sale del castello;
- Numero limitato per le visite guidate sia per ospiti individuali sia per gruppi;
- Obbligo di indossare una protezione per naso e bocca in tutto il castello;
- All'ingresso e in vari punti del castello sono a disposizione gel igienizzanti;
- All'ingresso e in vari punti del castello sono esposte istruzioni e una segnaletica per il percorso da seguire.

**5.**  
**I RECAPITI**

Castel Mareccio

Via Claudia de' Medici 12 – 39100 Bolzano

Tel. +39 0471 976615

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

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

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.