

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## Castel Rafenstein



Veduta del castello

Portone d'ingresso



Veduta laterale

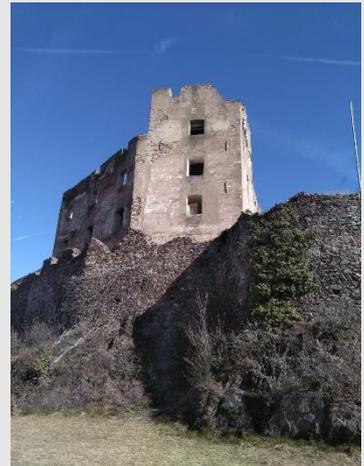
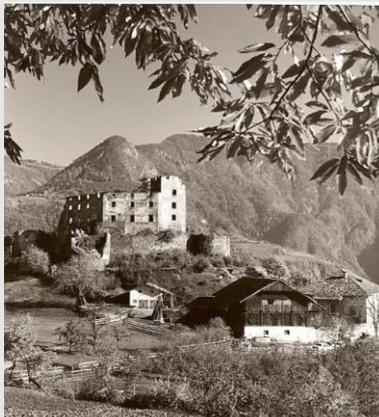


Foto d'archivio



## 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. Eguaglianza e Imparzialità

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA"

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

Castel Rafenstein è situato a nord-ovest di Bolzano. L'imponente struttura si eleva sul pendio occidentale della Val Sarentino, a sud-est di San Genesio, al di sopra della gola del Talvera.

Il complesso venne eretto intorno al 1215 dal nobile Federico Vanga, vescovo di Trento, allo scopo di proteggere l'accesso alla conca di Bolzano dalla Val Sarentino, ragione per cui venne chiamato anche "Sarner Schloss", Castello di Sarentino. Il castello doveva difendere gli interessi del vescovo in un'area sempre minacciata dai conti del Tirolo e di Appiano. Sul sito della Fondazione è possibile approfondire ulteriormente la storia del Castello. Tra i suoi illustri proprietari, Marx Sittich von Wolkenstein, che a Rafenstein redasse la sua prima descrizione del Tirolo.

Nel corso della sua storia fu distrutto e ricostruito due volte, l'ultima volta durante la battaglia di San Genesio, in era napoleonica, ma grazie all'intervento dell'Heimatschutzverein Bozen, con il sostegno della Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige e della Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano, dal 2009 al 2014 è stato restaurato.

Grazie ad un accordo di cooperazione del 2014 tra la Fondazione Castelli e l'Heimatschutzverein, il castello è gestito dalla Fondazione per quanto riguarda le visite, mentre l'Heimatschutzverein si occupa degli eventi, soprattutto musicali, che vi hanno luogo.

<b>Raggiungibilità di Castel Rafenstein</b>	
<b>A piedi</b>	<i>Il castello si trova su un imponente sperone roccioso verso San Genesio. Dalla stazione della funivia di San Genesio parte la vecchia strada di San Genesio. Si tratta di una strada ripida e bisogna superare ca. 440 m di dislivello. Percorribile in ca. 60 min. Il rudere si trova lungo il <a href="#">sentiero dei castelli</a> di Bolzano.</i>
<b>In autobus</b>	<i>Fino alla stazione della Funivia è possibile arrivare con i bus 12 e 14 (festivo). Da lì si può partire a piedi. E' possibile anche prendere il bus 156 e scendere al bivio con le indicazioni per Castel Rafenstein e da lì proseguire a piedi.</i>
<b>In funivia</b>	<i>Con partenza da Bolzano ogni 30 min. dalle 8 alle 12 e dalle 15 alle 19. Da San Genesio poi a piedi seguendo il sentiero nr. 2 sulla dx della stazione a monte.</i>

<b>In macchina</b>	Si prende la strada per San Genesio fino al bivio con le indicazioni per Castel Rafenstein e l'omonima osteria. (da Bolzano ca. 10 minuti).
<b>Posteggi</b>	Vicino al castello c'è la possibilità di parcheggiare la macchina.
<b>Segnaletica esterna</b>	n. 1 cartello identificativo all'ingresso del castello.
<b>Accessibilità a Castel Rafenstein</b>	
<b>Sito Web</b>	Italiano / Tedesco <a href="http://www.rafenstein.info">http://www.rafenstein.info</a>
<b>Contatto</b>	Castel Roncolo (si occupa delle visite guidate di Castel Rafenstein) Tel.: 0471 329808
	Mail: <a href="mailto:roncolo@roncolo.info">roncolo@roncolo.info</a>
<b>Tariffe</b>	Biglietto d'ingresso: € 5,00
<b>Accessibilità e visite guidate</b>	Il castello è visitabile solo in occasione di eventi aperti al pubblico o <a href="#">su prenotazione per gruppi di almeno 10 persone</a> .
	Per informazioni e prenotazioni gli utenti possono contattare Castel Roncolo telefonicamente al numero 0471 329808 oppure tramite e-mail scrivendo a <a href="mailto:roncolo@roncolo.info">roncolo@roncolo.info</a> .
<b>Accessibilità per utenti in situazione di disabilità</b>	Il castello <b>non è accessibile</b> per persone in situazione di disabilità motoria.
<b>Accoglienza</b>	
<b>Segnaletica interna</b>	Non disponibile
<b>Servizi informazione e accoglienza</b>	Non disponibile
<b>Servizi igienici</b>	Presenti, ma non accessibili a persone diversamente abili.

<b>Materiale informativo e pubblicazioni a disposizione dei visitatori</b>	Non disponibile
--	-----------------

#### 4. IMPEGNI E GARANZIE

4. 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>			
<a href="#">Sito web</a>	Frequenza aggiornamento	Mensile	Non previsto
<b>Fattore di qualità - Tempestività</b>			
Accettiamo prenotazioni di visite guidate da parte di gruppi	Rispondiamo alla prenotazione via e-mail	Max entro 2 giorni lavorativi	Non previsto
Accettiamo prenotazioni di visite guidate da parte di scuole	Rispondiamo alla prenotazione via e-mail	Max entro 2 giorni lavorativi	Non previsto
<b>Fattore di qualità – Tutela dell’utente</b>			
Rispondiamo ai reclami 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

<b>Standard generali</b>			
<b>Fattore qualità – Partecipazione</b>			
Affluenza da parte dei nostri visitatori	Frequenza media annua	n. 200 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 Rafenstein

Tel. 0471 329808

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