



SCHLOSS RUNKELSTEIN  
CASTEL RONCOLO

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Castel Roncolo – il maniero illustrato



## 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

Dall'alto di un imponente sperone roccioso, il castello domina l'intera città di Bolzano. La costruzione del castello cominciò nel lontano 1237 su ordine dei nobili Friederich e Beral Vanga. La sua gloria ebbe però inizio nel 1385, quando i due fratelli di estrazione borghese Niklaus e Franz Vintler acquistarono il maniero. Questi, non volendo essere da meno rispetto ai nobili del loro tempo, fecero decorare l'intero castello con meravigliosi affreschi, testimonianza unica del mondo cortese, della moda nobiliare e della cavalleria.

Sul sito della Fondazione è possibile approfondire la storia del castello.

Castel Roncolo racchiude il più ampio ciclo di affreschi profani di epoca medievale.

Ogni anno Castel Roncolo organizza mostre temporanee e convegni riguardanti la storia, la cultura, l'economia e l'arte locale.

In occasione di ciascuna mostra viene pubblicato un volume della raccolta "[Studi storico culturali di Castel Roncolo](#)", già giunta alla quattordicesima uscita. Inoltre, dal 2019 anche gli atti dei convegni vengono pubblicati in "Convegni della Fondazione Castelli di Bolzano".

[L'Osteria di Castel Roncolo](#), data in gestione a terzi, offre il proprio servizio gastronomico sulla terrazza o nelle antiche scuderie.

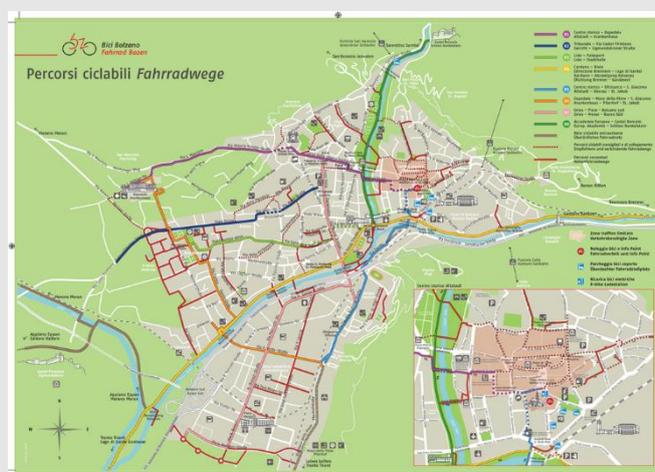
Nel 2019 l'affluenza di visitatori paganti è stata pari a **39.677** unità, esclusi i minori di 14 anni ed i visitatori ad ingresso gratuito, in occasione di particolari eventi.

## Raggiungibilità di Castel Roncolo

### A piedi e in bicicletta

Il castello si trova all'imbocco della Val Sarentino ed è raggiungibile a piedi (dal centro ca. 40 minuti) percorrendo la passeggiata del Talvera.

La ciclabile n. R8, che costeggia il torrente Talvera, prosegue sino ai piedi del Castello, (dal centro ca. 20 minuti), dove sono disponibili alcune rastrelliere. Da qui si prosegue a piedi fino al Castello. Il tragitto in salita è di ca. 5-10 minuti.



### In autobus o con il bus navetta

Castel Roncolo è raggiungibile anche con i [mezzi pubblici](#). Nei giorni feriali con la linea numero 12 e nei giorni festivi con la linea numero 14 (fermata alla stazione a valle della funivia di S. Genesio). Castel Roncolo offre un [servizio di bus navetta gratuito](#) con partenza dalla centralissima piazza Walther e arrivo ai piedi del Castello. Dalla fermata dell'autobus si prosegue a piedi. Tragitto in salita di ca. 5-10 minuti. (nel 2020 servizio NON attivo a causa dell'emergenza sanitaria Covid 19).

### Posteggi

Ai piedi del castello è a disposizione un parcheggio pubblico gratuito, non custodito. Vicino al parcheggio parte il sentiero Imperatore Francesco Giuseppe che porta al castello.

### Posteggi per persone in situazione di disabilità

Castel Roncolo non ha posteggi per persone in situazione di disabilità; in caso di necessità il bus navetta può portare gli ospiti vicino all'ingresso del castello. (nel 2020 servizio NON attivo a causa dell'emergenza sanitaria Covid 19)

<b>Segnaletica esterna</b>	n. 1 cartello identificativo al parcheggio ai piedi del castello e all'inizio del sentiero nonché davanti al portone di ingresso.
----------------------------	---

<b>Accessibilità a Castel Roncolo</b>	
<b>Giorni e orari di apertura</b>	<p><b>Orario invernale (02/11 – 15/3):</b> mar – dom ore 10.00 – 17.00 (ultimo ingresso alle ore 16.30)</p> <p><b>Orario estivo (16/3 – 1/11):</b> mar – dom ore 10.00 – 18.00 (ultimo ingresso alle ore 17.30)</p>
<b>Giorni di chiusura</b>	Lunedì
<b>Sito Web</b>	Italiano / Tedesco / Inglese <a href="https://www.runkelstein.info/home-ita">https://www.runkelstein.info/home-ita</a>
<b>Contatto</b>	Tel.: 0471 329808
	Mail: <a href="mailto:roncolo@roncolo.info">roncolo@roncolo.info</a>
<b>Accessibilità</b>	Il castello è accessibile tutto l'anno, tranne un breve periodo di chiusura a gennaio/febbraio, che viene pubblicato sul sito.
<b>Accessibilità per utenti in situazione di disabilità</b>	Il castello <b>non è accessibile per persone in situazione di disabilità motoria</b> , vedi: <a href="https://www.altoadigeper tutti.it/it/poi/castel_roncolo">https://www.altoadigeper tutti.it/it/poi/castel_roncolo</a>
<b>Tariffe</b>	<p>adulti € 8,00 + supplemento visita guidata €2,70 a persona</p> <p>famiglia € 16,00 (2 adulti + bambini under 14)</p> <p>ridotto € 5,50 (studenti, over 65 anni, portatori di handicap, gruppi a partire da 10 persone)</p> <p>scuole € 2,50 a studente + supplemento visita guidata € 14,50 per classe</p>
<b>Visite guidate</b>	<p>Il castello offre <b>visite guidate</b> per ospiti individuali tutti i giorni alle ore 15 in lingua tedesca e alle ore 16 in lingua italiana.</p> <p>Per le <b>visite guidate per i gruppi</b> invece è richiesta la prenotazione.</p> <p>Castel Roncolo organizza <b>percorsi didattici per scuole</b> allo scopo di avvicinare gli studenti al fantastico mondo dei cavalieri.</p>

<b>Accoglienza</b>	
<b>Segnaletica interna</b>	<i>Segnaletica orientativa nel castello con indicazione dei percorsi e descrizione</i>
<b>Servizi informazione e accoglienza</b>	<i>Infopoint e cassa nell'atrio del castello</i>
<b>Servizi igienici</b>	<i>Presenti, ma non accessibili per persone diversamente abili in quanto sono presenti degli scalini</i>
<b>Servizio guardaroba</b>	<i>Non presente</i>
<b>Materiale informativo e pubblicazioni a disposizione dei visitatori</b>	<i>Presso l'infopoint, ovvero alla cassa, sono disponibili i flyer sia con informazioni generali sul castello sia sulle mostre temporanee.</i>
	<i>Sono inoltre in vendita le pubblicazioni degli "Studi storico culturali di Castel Roncolo"</i>
	<i>Nello shop, situato presso l'ingresso del castello, sono in vendita inoltre piccoli gadget come cartoline, calamiti, piume con inchiostro nonché pubblicazioni su castelli e la storia e la cultura dell'Alto Adige</i>

#### **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 - Raggiungibilità</b>			
Offriamo un servizio di navetta <u>gratuito</u> da Piazza Walther * (si attiva a richiesta sostando presso il punto di ritrovo)	Periodo e orari di erogazione del servizio	<i>Periodo:</i> da aprile a ottobre e a dicembre <i>orario estivo</i> dalle ore 10 alle ore 17.30 <i>orario invernale</i> dalle ore 10 alle ore 16.30	Non previsto
<b>Fattore di qualità - Accessibilità</b>			
Ingresso	Tempo di attesa allo sportello, in minuti	<b>Max 5 minuti</b>	Previsto
Sito Web	Frequenza aggiornamento	Settimanale	Non previsto
<b>Fattore di qualità - Partecipazione</b>			
Organizziamo visite guidate individuali *	Frequenza quotidiana (mar-dom)	n. 2 al giorno, una in tedesco (h. 15) ed una in italiano (h. 16)	Non previsto
<b>Fattore di qualità - Tempestività</b>			
Accettiamo prenotazioni di visite guidate da parte di gruppi *	Rispondiamo alla prenotazione via e-mail	Entro max 2 giorni lavorativi	Previsto
Accettiamo prenotazioni di visite guidate da parte di scuole (max. 25 alunni per classe) *	Rispondiamo alla prenotazione via e-mail	Entro max 2 giorni lavorativi	Previsto

Servizi	Indicatori	Standard	Indennizzo
<b>Fattore di qualità - Efficacia</b>			
Le offerte didattiche sono differenziate per fasce d'età *	n. percorsi	n. 3	Non previsto
		n. 1 - ANIMALI FANTASTICI E DOVE TROVARLI 4-10 anni	
		n. 2 - A TAVOLA! 12-18 anni	
		n. 3 - MA COME T'ABBIGLI? 8-18 anni	
Organizziamo e ospitiamo diverse manifestazioni *	n. mostre	Min. 1 all'anno	Non previsto
	n. convegni	Min. 1 all'anno	Non previsto
	n. altri eventi	Min. 2 all'anno	Non previsto
<b>Fattore di qualità - Comunicazione</b>			
Stampiamo pubblicazioni	Frequenza pubblicazioni	Min. 2 all'anno, in occasione di ogni mostra e/o convegno	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	Trimestrale 1.1. – 31.3/1.4. – 30-06/ 1.7. – 30.09 / 1.10 – 31.12	Non previsto
Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti	n. indagini ( <i>customer satisfaction</i> )	Almeno 1 ogni 4 anni	Non previsto

Standard generali			
Fattore qualità – Partecipazione			
Affluenza da parte dei nostri visitatori	Frequenza media annua	n. 35.000 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.** Castel Roncolo  
**I RECAPITI** Sentiero Imperatore Francesco Giuseppe 1 – 39054 Renon  
Tel. 0471 329844  
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.