



Institut für den sozialen Wohnbau
Istituto per l'edilizia sociale
Istitut por le frabichè sozial

Genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates vom 10.06.2024

Relazione approvata con deliberazione del Consiglio di amministrazione del 10.06.2024

Bericht zur Performance 2023

Auf der Grundlage und in Umsetzung des integrierten Tätigkeits- und Organisationsplan 2023-2025 des WOBI, genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 3 vom 23.01.2023, wurde von den einzelnen Organisationseinheiten (Direktionen und Arbeitsgruppen) folgende Leistung/Performance in Bezug auf die jeweiligen Kernprozesse bzw. der damit verbundenen Zielsetzungen für das Jahr 2023 erbracht.

Relazione sulla performance 2023

Sulla base ed in esecuzione del Piano integrato di attività e organizzazione 2023-2025 dell'IPES, approvato con deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 3 del 23.01.2023, le singole unità organizzative (direzioni e gruppi di lavoro) hanno raggiunto la seguente performance in relazione ai loro rispettivi processi standard e agli obiettivi per l'anno 2023.

LEISTUNGEN UND ZIELE DER ORGANISATIONSEINHEITEN 2023

PRESTAZIONI ED OBIETTIVI DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE 2023

1. Generaldirektion - Direzione generale

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Optimierung Governance Ottimizzazione governance	Anzahl quantità	135	125	120	Wöchentliche Direktionskonferenz, regelmäßige Aussprachen mit Präsidentin, Landesrätin und anderen

¹ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
					Körperschaften Riunione settimanale delle direttrici/dei direttori, colloquio con la Presidente, con l'Assessora provinciale e con altri enti
Entwicklung und Implementierung der IT-Strategie Sviluppo e implementazione della struttura IT	Anzahl quantità	-	3	3	Einreichung von Gesuchen und Festlegungen der Miete in digitaler Form, Umsetzung der Webseite und Auslagerung des Data-Centers Presentazione delle domande e determinazioni dei canoni di locazione in forma digitale, implementazione pagina web e esternalizzazione del data center
Optimierung der Abläufe und der Applikationsarchitektur Ottimizzazione dei flussi e dell'application architecture	Anzahl quantità	5	5	5	Speziell im Hinblick auf die Digitalisierung, Privacy, Landtagsanfragen, aktuelle Fragestunden, Antikorrusion, Wettbewerbsabläufe In special modo riguardo a: digitalizzazione, privacy, interrogazioni provinciali, mozioni, anticorruzione, procedure concorsuali
Contact Center Contact center	Anzahl quantità	1	1	1	
Transparenz und Antikorrusion Trasparenza e anticorruzione	Anzahl quantità	1	1	1	Laufende Umsetzung der Verfahren Attuazione costante dei procedimenti



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Verstärkung der Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit nach außen Miglioramento della comunicazione e delle pubbliche relazioni verso l'esterno	Anzahl quantità	2	1	1	Verfahren: Mieterinnen/Mieter, Bürgerinnen/Bürger, Medien, Stakeholder, Land, öffentliche Körperschaften, Gemeinden Procedimenti: inquiline/inquilini, cittadine/cittadini, mass-media, stakeholder, Provincia, enti pubblici, Comuni

1.2. Direktionssekretariat und Öffentlichkeitsarbeit - Segreteria di direzione e pubbliche relazioni

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità²	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Abfassung der Protokolle für den Verwaltungsrat und die Direktionskonferenz Redazione dei verbali del CDA e della Conferenza di Direzione	Anzahl quantità	50	55	44	Alle 3 Wochen Verwaltungsratssitzung, wöchentlich Direktionskonferenz Ogni 3 settimane CDA e settimanalmente Conferenza di Direzione
Vorbereitung und Nachbearbeitung des Verwaltungsaktes Predisposizione dell'atto del CDA e	Anzahl quantità	14	13	10	Laufende Umsetzung Attuazione costante

² Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Institut für den sozialen Wohnbau
Istituto per l'edilizia sociale
Istitut por le frabichè sozial

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità²	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
rifinitura dello stesso					
Veröffentlichung und Verwaltung der Beschlüsse des Verwaltungsrates Pubblicazione e gestione delle delibere del CDA	Anzahl quantità	89	90	83	
Öffentlichkeitsarbeit (Vorbereitung bzw. Bearbeitung von Pressekonferenzen, Pressemitteilungen, Tagungen, Mieterinfo, Newsletter, etc.) Pubbliche Relazioni (Predisposizione di conferenze stampa, comunicati stampa, convegni, bollettino IPES, newsletter, ecc.)	Anzahl quantità	26	40	20	In Zusammenarbeit mit der Presseagentur und mit den Ämtern In collaborazione con l'agenzia di pubbliche relazioni e con gli uffici



1.3. Amt für Rechtsfragen - Ufficio Affari legali

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità³	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Betreute neue Streitfälle Assistenza nuove cause	Anzahl quantità	7	10	8	
Betreute anhängige Streitfälle Assistenza cause pendenti	Anzahl quantità	12	12	11	
Neue Räumungsklagen und Verfahren für einstweilige Verfügungen Nuovi procedimenti di ingiunzione e sfratto	Anzahl quantità	102	120	145	
Mahnbescheide Atti di precetto	Anzahl quantità	109	75	97	
Mitteilungen gemäß Art. 608 des ZPO Zwangsvollstreckung Comunicazioni ai sensi dell'art. 608 c.p.c. esecuzione forzata	Anzahl quantità	94	50	77	243 Aufschübe Zwangsvollstreckungen 30 durchgeführte Zwangsvollstreckungen 243 rinvii sfratti 30 sfratti eseguiti
Strafanzeigen Denunce penali	Anzahl quantità	12	12	9	
Mediationsverfahren Mediazioni	Anzahl quantità	2	5	4	3 neue und 1 anhängig 3 nuove e 1 pendente

³ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità³	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Rechtsgutachten und Stellungnahmen Pareri legali e prese di posizione	Anzahl quantità	15	20	5	
Liquidationsverfahren Procedimenti di liquidazione	Anzahl quantità	14	12	8	
Antrag Ernennung Erbschaftsverwalter Istanza nomina curatore eredità	Anzahl quantità	8	20	11	
Drittpfändungen Pignoramenti presso terzi	Anzahl quantità	7	7	5	
Gutachten uneinbringliche Forderungen Pareri nello stralcio di crediti inesigibili	Anzahl quantità	15	15	15	
Unterstützende Tätigkeit der anderen Ämter des WOBI bei rechtlichen Problematiken Attività d'ausilio ad altri uffici dell'IPES in merito a tematiche giuridiche	Anzahl quantità	29	30	24	



1.4. Amt Personal und Organisation - Ufficio Personale ed organizzazione

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità⁴</i>	<i>Ist Consuntivo 2022</i>	<i>Plan Pianificato 2023</i>	<i>Ist Consuntivo 2023</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Personalaufnahmen auf unbestimmte Zeit (Mobilitätsverfahren und/bzw. Wettbewerbe) Assunzione personale a tempo indeterminato (procedure di mobilità e/risp. concorsi)	Anzahl quantità	5	15	16	
Personalaufnahmen auf bestimmte Zeit Assunzioni di personale a tempo determinato	Anzahl quantità	17	10	8	
Personalverwaltung (Wartestände, Elternzeiten) Amministrazione del personale (aspettative, congedi parentali)	Anzahl quantità	16	15	25	
Arbeitszeit-Verwaltung (Eingaben und Kontrollen im Zeitverwaltungsprogramm) Gestione presenze (immissioni e controlli/verifiche nel programma gestione presenze)	Anzahl quantità	15.716	17.600	14.866	
Personalentwicklungsmaßnahmen	Anzahl	71	75	66	

⁴ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁴	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Iniziative di sviluppo del personale	quantità				
Unterstützung und Anleitungen für die Führungskräfte in Personalführungsaufgaben (Mitarbeitergespräche, Führung durch Ziele, Bewertung der individuellen Leistung) Supporto ed istruzioni alle direttrici/ai direttori in materia di gestione delle risorse umane (Colloqui con le collaboratrici/i collaboratori, gestione per obiettivi, valutazione delle prestazioni individuali)	Anzahl quantità	25	26	25	Alle Direktorinnen/Direktoren und Gruppenleiterinnen/Gruppenleiter Tutte le direttrici/Tutti i direttori e capigruppo)
Lohnbuchhaltung – gestione paghe:					
• Lohnstreifen Cedolini	Anzahl quantità	2.622	2.700	2.564	
• CU-Bestätigungen Certificazioni CU	Anzahl quantità	398	450	367	
• 770-Steuer-Erklärung Dichiarazione sostituto d'imposta 770	Anzahl quantità	1	1	1	
Organisation – Organizzazione					
Ökonomat – Economato:					



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁴	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
<p>Öffentlichen Vergaben u.a. auch durch Beitritt zu Consip Rahmen-Abkommen, Vergaben auf Consip-Mepa und/bzw. auf Mepab des Landes Südtirol</p> <p>Affidamenti pubblici, tra i quali anche adesioni a convenzioni ed accordi quadro Consip, incarichi su Consip-Mepa e su Mepab (Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione Provincia Bolzano)</p>	Anzahl quantità	67	28	50	

1.4.1. Archiv und Protokoll – Archivio e protocollo

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁵	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
<p>Umsetzung der Bestimmungen zum informatischen Protokoll und zu den Bestimmungen der digitalen Verwaltung</p> <p>Applicazione delle disposizioni in materia di protocollo informatico e delle disposizioni in materia di</p>	Anzahl numero	2	2	2	Anzahl der Prozesse Numero processi

⁵ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Institut für den sozialen Wohnbau
Istituto per l'edilizia sociale
Istitut por le frabichè sozial

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁵	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
amministrazione digitale					
Mitarbeit bei der laufenden Anpassung des Dokumentenhandbuchs und des Handbuchs für die digitale Langzeitarchivierung Collaborazione all'aggiornamento continuo del manuale di gestione documentale e al manuale di conservazione lungo termine dei documenti digitali	Anzahl numero	2	2	2	Anzahl der Prozesse Numero processi
Verwaltung und Optimierung der Archive Gestione e ottimizzazione degli archivi cartacei	Anzahl numero	3	3	3	Archivierungsprogramm Programma di archiviazione



1.5. IT-Amt - Ufficio IT

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Gewährung der aktiven Dienstleistungen (Incident Management) Kontinuierliche Verbesserung zur Vermeidung von Notfällen (Problem Management) Garanzia della continuità dei servizi attivi (Incident Management) Miglioramento continuo per ridurre gli incidenti (Problem Management)	%	98,4	98,0	99,0	Hauptaufgabe des IT-Amtes: Kontinuierliche Verbesserung der Verwaltung der IT-Systeme Compito principale dell'ufficio IT: continuo miglioramento della gestione dei sistemi IT
Erstellung des Investitionsplans und Umesetzung der Projekte (Change Management, Cloud Migration) Predisposizione piano d'investimento e attuazione progetti (Change management, cloud migration)	Anzahl numero	6	7	5	Migration der Server in die SIAG Migrazione dei server nel datacenter di SIAG ----- Migration der Dateien des Fileservers auf das NAS-System von SIAG Migrazione dei file del fileserver sul sistema NAS di SIAG ----- Ausweitung SPC2 und Migration auf neuen Vertrag

⁶ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Institut für den sozialen Wohnbau
Istituto per l'edilizia sociale
Istitut por le frabichè sozial

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
					Estensione dell'SPC2 e migrazione al nuovo contratto ----- Release Wechsel Betriebssysteme Windows Client und Server, Citrix Cambio Release sistemi operativi Windows client e server, Citrix ----- Aktivierung Workflow Docuware für die Abteilung Technische Dienste Attivazione workflow Docuware per la ripartizione Servizi tecnici



2. Abteilung Finanzen und Allg. Dienste - Ripartizione Finanze e servizi generali

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁷	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Abwicklung von öffentlichen Ausschreibungsverfahren für Dienste und Lieferungen, sowie Überprüfung der vertraglichen Verpflichtungen Espletamento procedure ad evidenza pubblica per servizi e forniture e verifica rispetto adempimenti contrattuali	Anzahl numero	1	6	4	Steuerberatung, Zwangseintreibung, technologische Vermittlungsdienst, Haftpflichtversicherung Fahrzeuge Consulenza fiscale, riscossione coattiva, intermediazione tecnologica, polizza RCA
Konstante Überwachung der Liquidität Monitoraggio periodico liquidità	Anzahl numero	6	4	4	Periodische Erstellung des Liquiditätsplans und der Finanzgebarung, inklusive Darlehen Piano periodico della liquidità e rendiconto finanziario, compresi i mutui
Zwangseintreibungsdienst Riscossione coattiva	Anzahl numero	124	110	169	
Einnahmen durch nationalen Zahlungsknoten Incassi tramite nodo nazionale pagamenti	Anzahl numero	37.132	38.000	37.989	Vereinbarung mit Südtiroler Einzugsdiensten AG Convenzione con Alto Adige

⁷ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁷	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
					Riscossioni SPA

2.1. Amt Buchhaltung und Haushalte – Ufficio Contabilità e bilancio

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁸	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Buchhalterische Registrierung sämtlicher Institutsrechnungen und -Gutschriften Registrazione contabile di fatture e note di credito ricevute	Anzahl numero	50.471	54.000	50.714	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di legge
Buchhalterische Registrierung von Ausgaben, die nicht in den Anwendungsbereich der MwSt. fallen Registrazione contabile documenti di liquidazione della spesa non in regime IVA	Anzahl numero	990	1.050	1.099	
Erstellung Zahlungsmandate Emissione mandati di pagamento	Anzahl numero	3.223	3.500	3.471	
Erstellung von Verkaufsrechnungen	Anzahl	445	480	548	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten

⁸ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁸	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Emissione fatture di vendita	numero				In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di legge
Korrekte Führung der obligatorischen buchhalterischen Register Corretta tenuta registri contabili obbligatori	Anzahl numero	4	4	4	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di legge
Steuerrechtliche Pflichten Adempimenti fiscali	Anzahl numero	25	27	25	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di legge
Erstellung des Haushaltabschlusses und des Budget Redazione bilancio consuntivo e bilancio di previsione	Anzahl numero	2	2	2	Innerhalb Ende Mai des folgenden Jahres und innerhalb Ende November des Vorjahres Entro fine maggio anno successivo ed entro fine novembre anno precedente



2.2. Mietenbuchhaltung - Contabilità affitti

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁹	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Fakturierung der Mieten und Nebenspesen Fatturazione degli affitti e delle spese accessorie	Anzahl numero	174.714	175.000	172.708	
Verwaltung der SEPA-Mandate Gestione dei mandati SEPA	Anzahl numero	10.084	10.200	10.116	
Registrierung der Inkassi (Post, Bank, PagoPa, SEPA) Registrazione degli incassi (postali, bancari, PagoPa e SEPA)	Anzahl numero	171.896	170.000	170.580	
Ausstellung Mahnungen der Zahlungsrückstände Emissione solleciti di pagamento per le posizioni di morosità	Anzahl numero	10.359	10.000	10.791	
Ausstellung Mahndekrete u. Leistungsaufforderungen Emissione decreti ingiuntivi e atti di precetto	Anzahl numero	201	200	239	
Abschluss von Ratenvereinbarungen Stipulazione di accordi rateali	Anzahl numero	277	330	361	

⁹ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Institut für den sozialen Wohnbau
Istituto per l'edilizia sociale
Istitut por le frabichè sozial

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità⁹</i>	<i>Ist Consuntivo 2022</i>	<i>Plan Pianificato 2023</i>	<i>Ist Consuntivo 2023</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Rückzahlungen Rimborsi	Anzahl numero	484	470	512	



3. Abteilung Wohnung und Mieter – Ripartizione Alloggi ed inquilinato

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁰	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
<p>Umsetzung der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse im Zuständigkeitsbereich der Abteilung Wohnung und Mieter</p> <p>Implementazione della digitalizzazione dei processi amministrativi nell'ambito di competenza della ripartizione Alloggi e inquilinato</p>	%	85	90	85	<p>Das Ziel, im Laufe des Jahres einige Dienste über digitale Plattformen verfügbar zu machen, konnte nicht erreicht werden; die online Terminvergabe wurde jedoch implementiert</p> <p>L'obiettivo di mettere a disposizione dell'utenza alcuni servizi tramite piattaforme digitali non è stato raggiunto. È stata implementata la prenotazione di appuntamenti online</p>
<p>Umsetzung der Durchführungsverordnungen zum LG. Nr. 5/2022 sowohl im Bereich Zuweisung als auch Mietverträge/Vertragsverhältnisse</p> <p>Implementazione dei regolamenti di esecuzione alla l.p. n. 5/2022 sia nell'ambito assegnazione che nell'ambito contratti/rapporti di locazione</p>	%	-	90	100	<p>Die Durchführungsverordnungen traten mit September 2023 in Kraft. Die notwendigen Anpassungen wurden bis Ende des Jahres 2023 vorgenommen</p> <p>I regolamenti di esecuzione sono entrati in vigore nel settembre 2023. Gli adeguamenti necessari sono stati effettuati entro la fine</p>

¹⁰ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁰	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
					del 2023
Ausschreibung der Geschäftslokale Bando dei locali commerciali	Anzahl numero	21	20	24	
Verwaltung der angemieteten Wohnungen und Umsetzung des Beschlusses des VR Nr. 119/2007 Amministrazione degli alloggi presi in locazione da terzi e attuazione della delibera del CDA n. 119/2007	Anzahl numero	16	15	15	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von ca. 29.000 Rechnungen jährlich Controllo e liquidazione di ca. 29.000 fatture all'anno	%	100	100	100	Die Rechnungen sollen termingerecht zur Zahlung freigegeben werden Le fatture devono essere liquidate entro i termini
Erhebung und Bearbeitung der Schadensfällen zusammen mit der Abteilung Technische Dienste Rilevazione e trattamento segnalazione guasti in collaborazione con la ripartizione Servizi tecnici	Anzahl quantità	4.862	12.000	4.756	
Teilnahme am Projekt "Contact Center" Partecipazione al progetto "contact center"	Anzahl quantità	1	1	1	



3.1. Arbeitsgruppe Wohnungszuweisung – Gruppo di lavoro assegnazione alloggi

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹¹	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Anpassung des bestehenden Systems der Erstellung der Rangordnungen/Zuweisung der Sozialwohnungen an die Neuerungen der zu genehmigenden Durchführungsverordnungen Modifica dell'attuale sistema di redazione delle graduatorie/assegnazione degli alloggi in base alle novità introdotte dai regolamenti di assegnazione da approvare	%	-	100	100	
Überprüfung der Gesuche um Wohnungszuweisung und Erstellung der Rangordnungen Esame delle domande di assegnazione alloggio e redazione delle graduatorie	Anzahl numero	2.847	2.500	2.429	
Ausstellung von Zuweisungsdekreten Emissione decreti di assegnazione	Anzahl numero	274	350	390	
Abschluss von Mietverträgen (Einzugsgebiet der MSS Bozen)	Anzahl	414	350	392	Betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und

¹¹ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹¹	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Stipulazione contratti per alloggi (zona competenza del CSI Bolzano)	numero				vermögensrechtliche Änderungen Riguarda nuove assegnazioni, successioni contratto, cambi alloggio e variazioni patrimoniali
Durchgeführte Vertragsübertragungen (MSS Bozen) Passaggi contrattuali effettuati (CSI Bolzano)	Anzahl numero	103	130	99	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch (MSS Bozen) Esame delle domande di cambio alloggio (CSI Bolzano)	Anzahl numero	178	200	189	Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert Per sopperire il fabbisogno di appartamenti grandi il cambio d'ufficio da appartamenti sottooccupati è stato intensificato



3.2. Mieterservicestelle Bozen – Centro servizi all'inquilinato di Bolzano

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹²	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Übergabe der Wohnungen Consegna degli alloggi	Anzahl quantità	272	350	457	
Mietenabänderungen Variazioni del canone di locazione	Anzahl quantità	1.325	900	1.016	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	251	250	258	
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	7	15	17	
Arbeiterwohnheime - Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo - stipulazione contratti e consegna posto letto/minialloggio	Anzahl quantità	195	250	183	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen	Anzahl quantità	5.291	6.500	6.695	

¹² Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹²	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture					
Vergabe von Dienstleistung und Lieferungen	Anzahl quantità				
<ul style="list-style-type: none"> • Direktaufträge - incarichi diretti • Ausschreibungen > 40.000,00 Euro bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 euro fino alla soglia UE • EU Ausschreibungen - gare UE 		27	25	47	
		3	20	4	
		5	10	9	

3.2.1. Arbeitsgruppe Immobilienverwaltung – Gruppo di lavoro amministrazione immobiliare

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹³	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	99,9	99,9	99,9	

¹³ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹³	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi IPES	Anzahl quantità	225	225	225	
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieterinnen/Mieter Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei conguagli spese condominiali per le nostre inquiline/i nostri inquilini	Anzahl quantità	244	244	245	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mieterinnen/Mietern angelastet werden Codificazione delle fatture a carico delle inquiline/degli inquilini	Anzahl quantità	11.414	11.300	8.270	
Persönliche Anlastungen an Mieterinnen/Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der Wohnungen Addebiti personali alle inquiline/agli inquilini per lavori di piccola manutenzione all'interno degli alloggi	Anzahl quantità	386	100	119	Der Mindestbetrag für eine persönliche Anlastung wurde auf 200,00 Euro angehoben. Beträge welche darunter liegen werden mit dem Nebenspesenausgleich verrechnet È stato aumentato l'importo minimo per un addebito personale. Fino a 200,00 euro, gli addebiti alle inquiline/agli



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹³	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
					inquilini vengono fatti attraverso il conguaglio delle spese condominiali e non più tramite addebito personale

3.3. Mieterservicestelle Meran - Centro servizi all'inquilinato di Merano

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Abschluss von Mietverträgen für Wohnungen Sipulazione contratti per alloggi	Anzahl numero	88	130	74	Betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögenrechtliche Änderungen Riguarda nuove assegnazioni, successioni contratto, cambi alloggio e variazioni patrimoniali
Übergabe der Wohnungen Consegna degli alloggi	Anzahl quantità	65	80	58	
Mietenabänderungen Variazioni del canone di locazione	Anzahl quantità	233	300	250	

¹⁴ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Durchgeführte Vertragsübertragungen Passaggi contrattuali effettuati	Anzahl numero	27	40	19	
Behandelte Aufnahme gesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	75	80	90	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch Esame delle domande di cambio alloggio	Anzahl numero	31	20	24	Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert Per sopperire il fabbisogno di appartamenti grandi il cambio d'ufficio da appartamenti sottooccupati è stato intensificato
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	3	5	5	
Arbeiterwohnheime - Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo - stipulazione contratti e	Anzahl quantità	30	35	29	



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
consegna posto letto/minialloggio					
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	2.293	3.000	2.410	
Vergabe von Dienstleistung und Lieferungen <ul style="list-style-type: none"> • Direktaufträge - incarichi diretti • Ausschreibungen > 40.000,00 Euro bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 euro fino alla soglia UE • EU Ausschreibungen - gare UE 	Anzahl quantità	5 3	5 3	3 6	
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	100	100	100	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi IPES	Anzahl quantità	99	135	128	



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieterinnen/Mieter Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei conguagli spese condominiali per le nostre inquiline/i nostri inquilini	Anzahl quantità	82	93	111	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mieterinnen/Mietern angelastet werden Codificazione delle fatture a carico delle inquiline/degli inquilini	Anzahl quantità	2.203	3.150	2.076	
Persönliche Anlastungen an Mieterinnen/Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der Wohnungen Addebiti personali alle inquiline/agli inquilini per lavori di piccola manutenzione all'interno degli alloggi	Anzahl quantità	452	400	311	



3.4. Mieterservicestelle Brixen – Centro servizi all'inquilinato di Bressanone

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁵	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Abschluss von Mietverträgen für Wohnungen Sipulazione contratti per alloggi	Anzahl numero	111	95	101	Betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögenrechtliche Änderungen Riguarda nuove assegnazioni, successioni contratto, cambi alloggio e variazioni patrimoniali
Übergabe der Wohnungen Consegna degli alloggi	Anzahl quantità	65	90	78	
Mietenabänderungen Variazioni del canone di locazione	Anzahl quantità	269	320	336	
Durchgeführte Vertragsübertragungen Passaggi contrattuali effettuati	Anzahl numero	45	30	23	
Behandelte Aufnahmege-suche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	56	40	60	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch	Anzahl numero	35	25	27	

¹⁵ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁵	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Esame delle domande di cambio alloggio					
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	3	10	3	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	2.514	2.500	2.459	
Vergabe von Dienstleistung und Lieferungen <ul style="list-style-type: none"> • Direktaufträge - incarichi diretti • Ausschreibungen > 40.000,00 Euro bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 euro fino alla soglia UE • EU Ausschreibungen - gare UE 	Anzahl quantità	4 0 0	10 2 0	9 2 0	
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	97	98	98	Aus technischen Gründen ist dies in den verbleibenden Gebäuden bis zum Umbau der Heizanlagen nicht möglich Per questioni tecniche, non è possibile la contabilizzazione delle spese negli edifici



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁵	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
					rimanenti fino alla ristrutturazione degli impianti di riscaldamento
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi IPES	Anzahl quantità	213	213	213	
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieterinnen/Mieter Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei conguagli spese condominiali per le nostre inquiline/i nostri inquilini	Anzahl quantità	88	115	103	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mieterinnen/Mietern angelastet werden Codificazione delle fatture a carico delle inquiline/degli inquilini	Anzahl quantità	2.796	2.750	2.520	
Persönliche Anlastungen an Mieterinnen/Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der Wohnungen Addebiti personali alle inquiline/agli	Anzahl quantità	100	100	31	



Institut für den sozialen Wohnbau
Istituto per l'edilizia sociale
Istitut por le frabichè sozial

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità¹⁵</i>	<i>Ist Consuntivo 2022</i>	<i>Plan Pianificato 2023</i>	<i>Ist Consuntivo 2023</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
inquilini per lavori di piccola manutenzione all'interno degli alloggi					



4. Abteilung Technische Dienste - Ripartizione Servizi tecnici

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁶	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Wohnungssanierung und Wohnungsinstandsetzung Risanamento e ripristino alloggi	Anzahl numero	450	353	397	Siehe Detailanmerkungen der technischen Ämter Vedasi note di dettaglio degli uffici tecnici
Wohnungssanierung und Wohnungsinstandsetzung koord. von der technischen Abteilung Risanamento e ripristino alloggi coordinato dalla ripartizione Servizi tecnici	Anzahl numero	167	125		
Energetische Gebäudesanierung Riqualificazione energetica edifici	Anzahl numero	132	72	73	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl numero	6	34	19	Siehe Detailanmerkungen der technischen Ämter Vedasi note di dettaglio degli uffici tecnici
Teilnahme am Projekt "Contact Center"	Anzahl	1	1	1	

¹⁶ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁶	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Partecipazione al progetto "contact center"	quantità				

4.1. Arbeitsgruppe Vergaben, Verträge, Vermögen – Gruppo di lavoro appalti, contratti, patrimonio

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁷	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Abwicklung Ausschreibungen Svolgimento procedure di gara					
Arbeiten über 40.000,00 Euro bis zur EU-Schwelle (technische Dienste) Lavori sopra 40.000,00 euro fino alla soglia europea (servizi tecnici)	Anz. Ausschreibungen n. gare	68	110	85	
Freiberufliche Dienstleistungen einschließlich Planungswettbewerbe über 40.000,00 Euro bis 500.000,00 Euro (technische Dienste)	Anz. Ausschreibungen n. gare	12	15	29	

¹⁷ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁷	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Servizi libero professionali inclusi concorsi di progettazione sopra 40.000,00 euro fino a 500.000,00 euro (servizi tecnici)					
Dienstleistungen über 40.000,00 Euro bis 500.000,00 Euro (alle Abteilungen) Servizi sopra 40.000,00 euro fino a 500.000,00 euro (tutte le ripartizioni)	Anz. Ausschreibungen n. gare	13	15	27	
Beeidigte Erklärungen über Wohnungssanierungen und Katastereintragungen Asseverazioni per alloggi da risanare e denunce catastali					
Beeidigte Erklärungen über Wohnungssanierungen Asseverazioni per alloggi da risanare	Anz. Erklärungen n. asseverazioni	58	105	64	
Gebäudekatastermeldungen Denunce Catasto urbano	Anz. Meldungen n. denunce	128	120	197	
Abwicklung vermögensrechtlicher Verträge Gestione contratti patrimoniali	Anz. Verträge n. contratti	16	10	8	



4.2. Technisches Amt West - Ufficio Tecnico Ovest

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁸	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:					
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl numero	14	40	31	
Energetische Gebäudesanierung Riqualificazione energetica edifici	Anzahl numero	76	15	15	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl numero	0	19	19	

¹⁸ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



4.3. Technisches Amt Mitte Süd - Ufficio Tecnico Centro Sud

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁹	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:					
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl numero	152	180	239	
Energetische Gebäudesanierung Riqualificazione energetica edifici	Anzahl numero	0	21	0	Mailandstr. Nr. 88: große Verspätungen des Auftragnehmers, 100%ige Vertragsstrafe vorgesehen Via Milano n. 88: forti ritardi accumulati dall'appaltatore, prevista applicazione 100% penale
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl numero	0	15	0	Pfarrhof EA1: 1 Jahr Verzögerung wegen Schadstoff-und Asbestsa- nierung des Bodens Maso della Pieve EA1: 1 anno di ritardo causa bonifica terreno da inquinanti e amianto

¹⁹ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Institut für den sozialen Wohnbau
Istituto per l'edilizia sociale
Istitut por le frabichè sozial

4.4. Technisches Amt Ost – Ufficio Tecnico Est

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità²⁰	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:					
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl numero	34	33	36	
Energetische Gebäudesanierung Riqualificazione energetica edifici	Anzahl numero	56	36	58	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl numero	6	0	0	

²⁰ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



4.5. Technisches Amt Instandhaltung – Ufficio tecnico manutenzione

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità²¹	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens Conservazione del patrimonio esistente:					
Wohnungsinstandsetzung Ripristino alloggi	Anzahl numero	83	100	91	Inkl. einer Einheit in einem Arbeiterwohnheim und zwei Geschäftseinheiten Inclusi un'unità in casa albergo e due negozi
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe Bauerhaltung Lavori di manutenzione ordinaria gruppo edile	Anzahl numero	4.094	4.000	3.975	Der angegebene Wert basiert auf der Anzahl der eingehenden Schadensmeldungen, die von der Gruppe bearbeitet wurden Il valore indicato si basa sul numero delle segnalazioni guasto in entrata elaborate dal gruppo
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe technische Anlagen Lavori di manutenzione ordinaria	Anzahl numero	5.222	4.000	4.876	Der angegebene Wert basiert auf der Anzahl der eingehenden Schadensmeldungen, die von der

²¹ Nummer/Anzahl bzw. Prozent – Numero/Quantità o percentuale



Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità²¹	Ist Consuntivo 2022	Plan Pianificato 2023	Ist Consuntivo 2023	Anmerkungen Annotazioni
gruppo impianti tecnologici					Gruppe bearbeitet wurden Il valore indicato si basa sul numero delle segnalazioni guasto in entrata elaborate dal gruppo
Gewährleistung kürzester Einsatzzeiten bei Notfällen Garanzia di interventi tempestivi di somma urgenza	%	100	100	100	