



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

## Bericht zur Performance 2020 – Relazione sulla performance 2020

Auf der Grundlage und in Umsetzung des Performance-Plans des Wohnbauinstitutes für den Zeitraum 2020 – 2022, genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 2/2020, wurde von den einzelnen Organisationseinheiten des Institutes (Direktionen und Arbeitsgruppen) folgende Leistung/Performance in Bezug auf die jeweiligen Kernprozesse beziehungsweise der damit verbundenen Zielsetzungen für das Jahr 2020 erbracht.

Sulla base ed in esecuzione del Piano della performance dell'Istituto per l'edilizia sociale per il periodo 2020 – 2022, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2/2020, le singole unità organizzative (direzioni e gruppi di lavoro) dell'istituto hanno raggiunto la seguente performance in relazione ai loro rispettivi processi standard e agli obiettivi per l'anno 2020.

### LEISTUNGEN UND ZIELE DER ORGANISATIONSEINHEITEN 2020

### PRESTAZIONI ED OBITETTIVI DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE 2020

#### 1. Generaldirektion - Direzione generale

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>1</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Optimierung Governance Ottimizzazione Governance	Anzahl Quantità	135	100	130	Wöchentliche Direktionskonferenz, regelmäßige Aussprachen mit Präsident, Landesrätin und anderen Körperschaften. Riunione settimanale dei direttori, colloqui con il Presidente, con l'Assessora Provinciale e con altri enti.

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>1</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Optimierung der Abläufe Ottimizzazione dei flussi	Anzahl Quantità	8	9	6	Speziell im Hinblick auf die Digitalisierung, Privacy, Callcenter, Landtagsanfragen, aktuelle Fragestunden, Antikorruption, Wettbewerbsabläufe . In special modo digitalizzazione, privacy, call center, interrogazioni provinciali, mozioni, anticorruzione, procedure concorsuali.
Transparenz und Antikorruption Trasparenza ed anticorruzione	Anzahl Quantità	1	1	1	Laufende Umsetzung der Verfahren. Attuazione costante dei procedimenti.
Verstärkung der Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit nach außen Miglioramento della comunicazione e delle pubbliche relazioni verso l'esterno	Anzahl Quantità	1	1	1	Verfahren: Mieter, Bürger, Medien, Stakeholder, Land, öffentliche Körperschaften, Gemeinden. Procedimenti: inquilini, cittadini, mass-media, stakeholder, Provincia, enti pubblici, Comuni.

## 1.2. Direktionssekretariat und Öffentlichkeitsarbeit – Segreteria di direzione e pubbliche relazioni

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>2</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Abfassung der Protokolle für den Verwaltungsrat und die Direktionskonferenz Redazione dei verbali del CDA e della Conferenza di Direzione	Anzahl Quantità	60	60	55	Alle 3 Wochen Verwaltungsratssitzung, wöchentlich Direktionskonferenz. Ogni 3 settimane riunione del CDA e settimanalmente Conferenza di Direzione.
Vorbereitung und Nachbearbeitung des Verwaltungsratsaktes Predisposizione dell'atto del CDA e rifinitura dello stesso	Anzahl Quantità	16	16	14	Laufende Umsetzung. Attuazione costante.

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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sub>2</sub></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2019</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2020</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Veröffentlichung und Verwaltung der Beschlüsse des Verwaltungsrates Pubblicazione e gestione delle delibere del CDA	Anzahl Quantità	78	80	85	
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	43	40	36	In Zusammenarbeit mit den Ämtern. In collaborazione con gli uffici.

### 1.3. Rechtsamt – Ufficio legale

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>3</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2019</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2020</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Betreute neue Streitfälle Assistenza nuove cause	Anzahl Quantità	10	6	8	
Betreute anhängige Streitfälle Assistenza cause pendenti	Anzahl Quantità	17	10	9	
Neue Räumungsklagen und Verfahren für einstweilige Verfügungen Nuovi procedimenti di ingiunzione e sfratto	Anzahl Quantità	109	125	43	Aufgrund des COVID-19 Notstandes wurde den <b>260</b> Mietern des Institutes für sozialen Wohnbau ein Aufschub des Zahlungstermins der Mietbeträge bis zum 31.12.2020 genehmigt. A causa dell'emergenza COVID-19 a <b>260</b> dell'IPES è stato concessa una proroga del termine di pagamento dei canoni fino al 31.12.2020.

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

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità<sup>3</sup></i>	<i>Ist Consuntivo 2019</i>	<i>Plan Pianificato 2020</i>	<i>Ist Consuntivo 2020</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Mahnbescheide Atti di precetto	Anzahl Quantità	83	70	4	Aufgrund des COVID-19 Notstandes wurden <b>48</b> Räumungen aufgeschoben (bis zum 31.12.2020). In all diesen Fällen muss ein neuer Räumungstermin beantragt werden und die entsprechenden vorbereitenden Schriftsätze (Leistungsaufforderungen und Räumungsmittlungen) erneut zugestellt werden.  A causa dell'emergenza COVID-19 sono stati sospesi <b>48</b> sfratti (fino al 31.12.2020). In tutti questi casi dovrà essere fissata una nuova data di sfratto ed andranno rifatti e rinotificati i rispettivi atti propedeutici (atti di precetto ed avvisi di sfratto).
Strafanzeigen Denunce penali	Anzahl Quantità	2	9	6	
Mediationsverfahren Mediazioni	Anzahl Quantità	1	5	1	1 neu + 1 laufend. 1 nuovo + 1 in corso.
Rechtsgutachten Pareri legali	Anzahl Quantità	8	10	10	
Stellungnahmen für interne Ämter und Ämter der Provinz Prese di posizione per gli uffici interni e uffici della Provincia	Anzahl Quantità	2	5	2	
Liquidationsverfahren Procedimenti di liquidazione	Anzahl Quantità	2	4	3	Im Bereich von Konkursverfahren. Nell'ambito dei procedimenti fallimentari.

#### 1.4. Amt Personal und Organisation – Ufficio personale ed organizzazione

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>4</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Personalaufnahmen auf unbestimmte Zeit – Assunzione personale a tempo indeterminato (Mobilitätsverfahren und/bzw. Wettbewerbe – procedure di mobilità e/risp. concorsi)	Anzahl Quantità	9	14	13	Von den 13 in Planstelle aufgenommenen Mitarbeitern, wurden 9 Mitarbeiter von befristet in unbefristet aufgenommen. Bei 13 dipendenti di ruolo, 9 dipendenti sono stati assunti a tempo indeterminato.
Personalaufnahmen auf bestimmte Zeit – Assunzioni di personale a tempo determinato	Anzahl Quantità	10	5	9	Von den 9 neu aufgenommenen Mitarbeitern hat ein Mitarbeiter das befristete Arbeitsverhältnis im laufenden Jahr wieder gekündigt. Bei 9 neoassunti collaboratori, nell'anno corrente un collaboratore ha lasciato il lavoro a tempo determinato.
Personalverwaltung – Amministrazione del personale: Wartestände – aspettative	Anzahl Quantità	21	10	14	Wartestände/Elternzeiten. Aspettative/congedi parentali.
Arbeitszeit-Verwaltung (Eingaben und Kontrollen im Zeitverwaltungsprogramm) – Gestione presenze (Immissioni e controlli/verifiche nel programma gestione presenze)	Anzahl Quantità	13.000	15.000	17.112	
Personalentwicklung – Sviluppo personale (Anzahl Personalentwicklungsmaßnahmen – numero iniziative di sviluppo personale)	Anzahl Quantità	86	100	66	
Unterstützung und Anleitungen für die Führungskräfte in Personalführungsaufgaben (Mitarbeitergespräche, Führung durch Ziele, Bewertung der individuellen Leistung) –	Anzahl Quantità	25	25	25	Alle Direktorinnen/Direktoren und Gruppenleiterinnen/Gruppenleiter. Tutte le Direttrici/Tutti i Direttori e capigruppo.

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>4</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Supporto ed istruzioni ai direttori in materia di gestione delle risorse umane (Colloqui con i collaboratori, gestione per obiettivi, valutazione delle prestazioni individuali)					
Lohnbuchhaltung – gestione paghe:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lohnstreifen - Cedolini</li> </ul>	Anzahl Quantità	2.928	3.000	2.864	
<ul style="list-style-type: none"> <li>CU-Bestätigungen – Certificazioni CU</li> </ul>	Anzahl Quantità	604	550	567	
<ul style="list-style-type: none"> <li>770-Steuer-Erklärung – Dichiarazione sostituto d'imposta 770</li> </ul>	Anzahl Quantità	1	1	1	
Ökonomat – Economato:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adesioni a convenzioni Consip – Beitritt zu Consip Rahmen-Abkommen</li> </ul>	Anzahl Quantità	14	30	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergaben auf Consip-Mepa – Incarichi su Consip-Mepa (Mercato elettronico Pubblica amministrazione)</li> </ul>	Anzahl Quantità	2	4	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergaben auf Mepab – Incarichi su Mepab (Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione Provincia Bolzano)</li> </ul>	Anzahl Quantità	16	18	21	

### 1.4.1. Archiv und Protokoll – Archivio e protocollo

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>5</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Umsetzung der Bestimmungen zum informatischen Protokoll und zu den Bestimmungen der digitalen Verwaltung – Applicazione delle disposizioni in materia di protocollo informatico e delle disposizioni in materia di amministrazione digitale	Anzahl Numero	2	2	2	Anzahl der Prozesse. Numero processi.
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	

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

## 1.5. Edv-Amt – Ufficio Edp

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>6</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
<p>Gewährung der aktiven Dienstleistungen (Incident Management) Kontinuierliche Verbesserung zur Vermeidung von Notfällen (Problem Management)</p> <p>Garanzia della continuità dei servizi attivi (Incident Management). Miglioramento continuo per ridurre gli incidenti (Problem Management)</p>	<p>Prozent</p> <p>Percentuale</p>	98,5	98,3	98,4	<p>Hauptaufgabe der Edv-Struktur: Kontinuierliche Verbesserung der Verwaltung der IT-Systeme.</p> <p>Compito principale della struttura Edp: continuo miglioramento della gestione dei sistemi IT.</p>
<p>Anwendung Investitionsplan (Change Management)</p> <p>Predisposizione piano d'investimento e attuazione progetti (Change management)</p>	Anzahl Numero	4	6	5	<p>Austausch des Warteschlangen-Verwaltungs-Systems. Sostituzione del sistema di gestione code. -----</p> <p>Entwicklung Software Digitale Rechnungen an Private und Software für PagoPa. Sviluppo software per le fatture digitali ai privati e software per PagoPa. -----</p> <p>Entwicklung Software für die digitalen Zahlungssysteme. Sviluppo software per i mandati digitali. -----</p> <p>Änderung Verbuchung von Reverse Charge Rechnungen. Modifica contabilizzazione Reverse Charge. -----</p> <p>Konfiguration und Verteilung der neuen Thin</p>

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



<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>6</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
					Client (Windows 10). Configurazione e distribuzione nuovi Thin Client (Windows 10).
Informatische Unterstützung aller Ämter für die Anpassung von ungefähr 20 Verfahren für die Bestimmungen des Kodex der digitalen Verwaltung  Supporto informatico a tutti gli uffici per adeguamento di ca. 20 procedure alle disposizioni del Codice dell'amministrazione digitale	Anzahl  Numero	5	5	5	Programm der Eingriff auf Grundlage der monatlichen Sitzung mit der General-Direktion. Programma interventi sulla base di riunioni mensili con Direzione Generale.
Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung der Provinz und mit SIAG  Collaborazione con la ripartizione IT della Provincia e con Informatica Alto Adige SPA	Anzahl  Numero	1	1	1	Unterstützung bei der Digitalisierung.  Supporto alla digitalizzazione.
Umsetzung der IT-Strategie Attuazione della strategia IT	Anzahl  Numero	1	1	0	

## 2. Abteilung Finanzen und Allg. Dienste – Ripartizione Finanze e Servizi generali

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>7</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
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	0	4	7	Überprüfung der vertraglichen Vorgaben: Versicherungsdienste (Globale Gebäudeversicherung, Haftpflichtversicherung gegenüber Dritten, Vermögensrechtliche Haftpflicht, Matrikelbuch), steuerrechtliche Beratung, Versicherungsbroker, Kassadienst).  Verifica rispetto adempimenti contrattuali: servizi assicurativi (globale fabbricati, RCT/O, polizza RC patrimoniale, libro matricola), consulenza fiscale, brokeraggio assicurativo, servizio di cassa.
Konstante Überwachung der Liquidität  Monitoraggio periodico liquidità	Anzahl  Numero	2	4	4	Eine periodische Erstellung des Liquiditätsplans und ein Finanzbericht; 2 jährliche Zwischenberichte.  1 piano previsionale periodico della liquidità e 1 rendiconto finanziario, 2 monitoraggi infrannuali.
Zwangseintreibungsdienst  Riscossione coattiva	Anzahl  Numero	129	100	36	Abschluss einer neuen Konvention und Verwaltung der bestehenden Verträge (Aussäzung der Zwangseintreibung aufgrund des Covidnotstandes).  Stipula nuova convenzione e gestione contratto in essere (sospensione riscossione coattiva per emergenza Covid).
Beitritt zum nationalen Zahlungsknoten  Adesione al nodo nazionale pagamenti	Anzahl  Numero	0	30.000	696	Beitritt zur Zahlungsplattform mittels einer Vereinbarung mit Südtiroler Einzugsdienste AG – Umsetzung des PagoPA-Inkassodienstes per

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>7</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
					<p>Gesetz auf den 28.02.2021 aufgeschoben. Im Jahr 2020 wurde die Prozedur für die Verkaufsrechnungen bereits eingeführt.</p> <p>Adesione al Nodo dei pagamenti tramite convenzione con Alto Adige Riscossioni SPA. Implementazione incasso PagoPA rinviata per legge al 28.02.2021. Nel 2020 già introdotta la procedura per le fatture di vendita.</p>
Erstellung Sozialbericht Predisposizione bilancio sociale	Anzahl Numero	0	1	0	<p>Projekt ausgesetzt. Progetto sospeso.</p>

## 2.1. Buchhaltung, Haushalte, Versicherungen & Zahlungsverkehr – Contabilità, bilanci, assicurazioni e pagamenti

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>8</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Buchhalterische Registrierung sämtlicher Institutsrechnungen und -Gutschriften	Anzahl				Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten.
Registrazione contabile di fatture e note di credito ricevute	Numero	52.288	50.000	50.357	In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di legge.
Buchhalterische Registrierung von Ausgaben, die nicht in den Anwendungsbereich der MwSt. fallen	Anzahl Numero	766	800	733	

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>s</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Registrazione contabile documenti di liquidazione della spesa non in regime IVA					
Erstellung Zahlungsmandate Emissione mandati di pagamento	Anzahl Numero	3.361	3.400	2.902	
Erstellung von Verkaufsrechnungen Emissione fatture di vendita	Anzahl Numero	626	800	530	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten. 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	28	28	27	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten. In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di Legge.
Erstellung des Haushaltabschlusses und des Budgets 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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>9</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Fakturierung der Mieten und Nebenspesen Fatturazione degli affitti e delle spese accessorie	Anzahl Numero	172.530	173.000	172.647	
Verwaltung der SEPA-Mandate Gestione dei mandati SEPA	Anzahl Numero	10.100	9.800	10.114	
Registrierung der Inkassi (Post, Bank, Freccia, SEPA) Registrazione degli incassi (postali, bancari, freccia e SEPA)	Anzahl Numero	171.363	173.000	169.700	
Ausstellung Mahnungen der Zahlungsrückstände Emissione solleciti di pagamento per le posizioni di morosità	Anzahl Numero	8.971	9.000	10.487	
Ausstellung Mahndekrete und Leistungsaufforderungen Emissione decreti ingiuntivi e atti di precetto	Anzahl Numero	194	200	42	Ebenfalls enthalten sind diejenigen, die das Rechtsamt vorgelegt hat und dann aufgrund der vom Mieter beglichenen Zahlungsrückstände vor der Benachrichtigung zurückgezogen werden. Rückgang bedingt auch durch den Covid-19 epidemiologischen Notstand. Sono compresi anche quelli presentati all'Ufficio Legale e poi ritirati prima della notifica per effetto degli arretrati saldati dall'inquilino. Decremento causato anche dall'emergenza epidemologica da Covid-19.
Abschluss von Ratenvereinbarungen	Anzahl Numero	362	400	238	

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

<b><i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i></b>	<b><i>Einheit Unità<sup>9</sup></i></b>	<b><i>Ist Consuntivo 2019</i></b>	<b><i>Plan Pianificato 2020</i></b>	<b><i>Ist Consuntivo 2020</i></b>	<b><i>Anmerkungen Annotazioni</i></b>
Stipula di accordi rateali					
Rückzahlungen Rimborsi	Anzahl Numero	453	450	476	

### 3. Abteilung Wohnung und Mieter – Ripartizione alloggi ed inquilinato

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>10</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Umsetzung des Konzeptes zur sozialräumlichen Verortung des Wobi (vorbehaltlich der zur Verfügungstellung der im Konzept vorgesehenen Personalressourcen) Realizzazione del concetto per rafforzare ed ampliare la dimensione sociale dell'Ipes (a condizione della messa a disposizione delle risorse umane previste nel concetto stesso)	Prozent/ Percentuale	20	20	20	Einige Punkte konnten unmittelbar im Laufe des Jahres 2017/2018 umgesetzt werden. Für die Umsetzung der verbleibenden sind die vorgesehenen Personalressourcen notwendig. Alcuni punti sono stati concretizzati immediatamente nel corso del 2017/2018. Per la concretizzazione dei rimanenti sono indispensabili le risorse umane previste nel progetto.
Umsetzung der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse im Zuständigkeitsbereich der Abteilung Wohnung und Mieter Concretizzazione della digitalizzazione dei processi amministrativi nell'ambito di competenza della Ripartizione Alloggi e Inquilinato	Prozent/ Percentuale	60	60	60	Mit der Umsetzung der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse wurde bereits im Jahr 2018 begonnen. Im Jahr 2019 wurde die Digitalisierung kontinuierlich ausgedehnt. Bedingt auch durch die Pandemie kam die Digitalisierung 2020 sprunghaft voran. La concretizzazione della digitalizzazione dei processi amministrativi è stata iniziata nel 2018. Nel 2019 la digitalizzazione è stata portata avanti. Nel 2020 anche a causa della pandemia la digitalizzazione è stata aumentata.
Ausschreibung der Geschäftslokale Bando dei locali commerciali	Anzahl Numero	0	1	1	Im Jahr 2020 wurde eine Ausschreibung für Geschäftslokale durchgeführt; einige Lokale konnten trotz der schlechten Konjunktur zugewiesen werden. Nell'anno 2020 è stato pubblicato un

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>10</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
					bando per la locazione di negozi; nonostante la congiuntura economica è stato possibile assegnare alcuni locali.
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von ca. 29.000 Rechnungen jährlich Controllo e liquidazione di ca. 29.000 fatture all'anno	Prozent/ Percentuale	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 der technischen Dienste Rilevazione e trattamento segnalazione guasti in collaborazione con la ripartizione dei servizi tecnici	Anzahl Quantità	10.697	11.000	11.273	
Ausarbeitung der Verträge der Vertrauenspersonen Elaborazione dei contratti dei fiduciari	Anzahl Quantità	128	130	129	Mit Ende des Jahres 2020 werden die Vertrauenspersonen in der derzeitigen Form nicht mehr weitergeführt. Con la fine dell'anno 2020 i fiduciari nella forma attuale non vengono più prorogati.
Teilnahme am Projekt Callcenter Partecipazione al progetto callcenter	Anzahl Quantità	0	1	1	



### 3.1. Arbeitsgruppe Wohnungszuweisung – Gruppo di lavoro assegnazione alloggi

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>11</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Überarbeitung des bestehenden Systems der Zuweisung der Sozialwohnungen Modifica dell'attuale sistema di presentazione delle domande di assegnazione alloggio	Prozent/ Percentuale	0	40	80	Im Februar 2021 wurde der diesbezügliche Beschluss von der L.R. genehmigt. A febbraio 2021 è stata approvata la relativa delibera dalla G.P.
Überprüfung der Gesuche um Wohnungszuweisung und Erstellung der Rangordnungen Esame delle domande di assegnazione alloggio e redazione delle graduatorie	Anzahl/ numero	4.813	4.800	4.970	
Ausstellung von Zuweisungsdekreten Emissione decreti di assegnazione	Anzahl/ numero	403	400	328	
Abschluss von Mietverträgen (Einzugsgebiet der MSS Bozen) Sipula contratti per alloggi (zona competenza del CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	288	300	344	Betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögensrechtliche Änderungen. Riguarda nuove assegnazioni, successioni, cambi e variazioni patrimoniali.
Durchgeführte Vertragsübertragungen (MSS Bozen) Passaggi contrattuali effettuati (CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	127	130	80	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch (MSS Bozen) Esame delle domande di cambio alloggio (CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	196	150	141	Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert. Per sopperire al fabbisogno di appartamenti grandi il cambio d'ufficio

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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>11</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2019</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2020</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
					da appartamenti sottooccupati è stato intensificato.

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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>12</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2019</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2020</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Übergabe der Wohnungen und Wohnungstausch Consegna e cambio alloggi	Anzahl quantità	288	310	264	Aufgrund des epidemiologischen Notstand erfolgten die Wohnungsübergaben ab März 2020 ausschließlich am Schalter. A causa dell'emergenza epidemologica, da marzo 2020 in poi le consegne degli alloggi sono avvenute esclusivamente allo sportello.
Mietenabänderungen Variazioni del canone di locazione	Anzahl quantità	913	900	775	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	207	225	157	
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	11	20	7	
Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo – stipula contratti e consegna	Anzahl quantità	190	250	144	

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>12</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
posto letto/minialloggio					
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	5.371	6.100	5.334	
Vergaben von Dienstleistungen und Lieferungen Affidamenti di servizi e forniture Direktaufträge – incarichi diretti Ausschreibungen > 40.000,00 bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 fino soglia EU EU Ausschreibungen – gare EU	Anzahl quantità	34 7 1	25 15 5	23 15 0	

### 3.2.1. Arbeitsgruppe Immobilienverwaltung – Gruppo di lavoro amministrazione immobiliare

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>13</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	Prozent/ Percentuale	99	100	99	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	219	224	224	

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>13</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieter Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei conguagli spese condominiali per i nostri inquilini	Anzahl quantità	244	244	244	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden Codificazione delle fatture a carico degli inquilini	Anzahl quantità	11.006	12.000	10.972	
Persönliche Anlastungen an Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der Wohnungen Addebiti personali agli inquilini per lavori di piccola manutenzione all'interno degli alloggi	Anzahl quantità	503	400	472	

### 3.3. Mieterservicestelle Meran – Centro servizi all'inquinato di Merano

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>14</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Abschluss von Mietverträgen für Wohnungen Sipula contratti per alloggi	Anzahl/ numero	136	170	120	Betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögenrechtliche Änderungen. Riguarda nuove assegnazioni, successioni contratto, cambi alloggio e variazioni patrimoniali.
Übergabe der Wohnungen und Wohnungstausch	Anzahl quantità	91	95	58	

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>14</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Consegna e cambio alloggi					
Mietenabänderungen Variazioni del canone di locazione	Anzahl quantità	287	270	311	
Durchgeführte Vertragsübertragungen Passaggi contrattuali effettuati	Anzahl/ numero	36	20	37	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	60	70	89	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch Esame delle domande di cambio alloggio	Anzahl/ numero	8	35	8	Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert. Per sopperire al 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	6	3	3	
Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo – stipula contratti e consegna posto letto/minialloggio	Anzahl quantità	44	36	24	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	1.940	2.500	2.024	

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>14</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Vergaben von Dienstleistungen und Lieferungen Affidamenti di servizi e forniture Direktaufträge – incarichi diretti Ausschreibungen > 40.000,00 bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 fino soglia EU EU Ausschreibungen – gare EU	Anzahl quantità	15 7	2 3	4 15	
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	Prozent/ Percentuale	100	100	100	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione congruagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	130	135	136	
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieter Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei congruagli spese condominiali per i nostri inquilini	Anzahl quantità	102	93	80	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden Codificazione delle fatture a carico degli inquilini	Anzahl quantità	2.550	2.400	3.076	
Persönliche Anlastungen an Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der Wohnungen Addebiti personali agli inquilini per lavori di	Anzahl quantità	400	380	392	

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>14</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2019</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2020</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
piccola manutenzione all'interno degli alloggi					

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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>15</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2019</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2020</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Abschluss von Mietverträgen für Wohnungen Sipula contratti per alloggi	Anzahl/ numero	135	140	109	
Übergabe der Wohnungen und Wohnungstausch Consegna e cambio alloggi	Anzahl quantità	77	105	100	
Mietenabänderungen Variazioni del canone di locazione	Anzahl quantità	281	270	352	
Durchgeführte Vertragsübertragungen Passaggi contrattuali effettuati	Anzahl/ numero	20	30	9	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	95	80	46	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch Esame delle domande di cambio alloggio	Anzahl/ numero	25	25	13	
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel)	Anzahl quantità	11	10	3	

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>15</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)					
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	2.719	2.500	2.737	
Vergaben von Dienstleistung und Lieferungen Affidamenti di servizi e forniture Direktaufträge – incarichi diretti Ausschreibungen > 40.000,00 bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 fino soglia EU EU Ausschreibungen – gare EU	Anzahl quantità	2 1	1 1	4 2	
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	Prozent/ Percentuale	97	97	97	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	203	211	211	
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieter Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei conguagli spese condominiali per i nostri inquilini	Anzahl quantità	114	114	105	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden	Anzahl quantità	2.690	2.350	2.932	



<b><i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i></b>	<b><i>Einheit Unità<sup>15</sup></i></b>	<b><i>Ist Consuntivo 2019</i></b>	<b><i>Plan Pianificato 2020</i></b>	<b><i>Ist Consuntivo 2020</i></b>	<b><i>Anmerkungen Annotazioni</i></b>
Codificazione delle fatture a carico degli inquilini					
Persönliche Anlastungen an Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der Wohnungen Addebiti personali agli inquilini per lavori di piccola manutenzione all'interno degli alloggi	Anzahl quantità	90	80	83	

#### 4. Abteilung Technische Dienste - Ripartizione servizi tecnici

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>16</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Wohnungssanierung und Wohnungsinstandsetzung Risanamento e ripristino alloggi	Anzahl Numero	464	500	332	Die Umsetzung der Zielsetzung erfolgte durch die Ämter der Abteilung Technische Dienste.  L'attuazione dell'obiettivo è avvenuta tramite gli uffici della Ripartizione servizi tecnici.
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	152	154	144	Die Umsetzung der Zielsetzung erfolgte durch die Ämter der Abteilung Technische Dienste.  L'attuazione dell'obiettivo è avvenuta tramite gli uffici della Ripartizione servizi tecnici.
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	49	28	28	Die Umsetzung der Zielsetzung erfolgte durch die Ämter der Abteilung Technische Dienste.  L'attuazione dell'obiettivo è avvenuta tramite gli uffici della Ripartizione servizi tecnici.
Teilnahme am Projekt Callcenter Partecipazione al progetto callcenter	Anzahl Quantità	0	1	0	

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

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>17</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Abwicklung Ausschreibungen Svolgimento procedure di gara					
Arbeiten über 40.000,00 € bis 2.000.000,00 € (technische Dienste) Lavori sopra 40.000,00 € fino a 2.000.000,00 € (servizi tecnici)	Anz. Ausschreibungen n. gare	116	120	90	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der technischen Ämter. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici.
Freiberufliche Dienstleistungen über 40.000,00 € bis zur EU-Schwelle € (technische Dienste) Servizi libero professionali sopra 40.000,00 € fino alla soglia europea (servizi tecnici)	Anz. Ausschreibungen n. gare	nun bis – ora fino a 500.00,00 € 7 + 5 Planungs- wettbewerbe – concorsi di progettazione	10	10	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der technischen Ämter. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici.
Dienstleistungen über 40.000,00 € bis zur EU-Schwelle (alle Abteilungen) Servizi sopra 40.000,00 € fino alla soglia europea (tutte le ripartizioni)	Anz. Ausschreibungen n. gare	13	20	20	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der Abteilungen. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance delle ripartizioni.
Beeidigte Erklärungen über Wohnungssanierungen und Katastereintragungen Asseverazioni per alloggi da risanare e denunce catastali					
Beeidigte Erklärungen über Wohnungssanierungen	Anz. Erklärungen	127	130	94	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den

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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>17</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2019</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2020</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Asseverazioni per alloggi da risanare	n. asseverazioni				Performanceplänen der technischen Ämter. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici.
Gebäudekatastermeldungen Denunce Catasto Urbano	Anz. Meldungen n. denunce	146	150	105	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der technischen Ämter. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici.
Abwicklung vermögensrechtlicher Verträge Gestione contratti patrimoniali	Anz. Verträge n. contratti	13	10	9	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der technischen Ämter. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici.

#### 4.2. Technisches Amt West - Ufficio tecnico Ovest

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>18</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:					
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	34	34	34	
Energetische Gebäudesanierung Riqualificazione energetica edifici	Anzahl Numero	83	36	36	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	14	13	13	

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

#### 4.3. Technisches Amt Mitte Süd - Ufficio tecnico Centro sud

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>19</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2019</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2020</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:					
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	270	280	170	Reduzierte Anzahl der sanierten Wohnungen bedingt durch den Covid-19 epidemiologischen Notstand. Riduzione del numero di interventi dovuta all'emergenza epidemiologica da Covid-19.
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	18	61	61	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	4	0	0	

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

#### 4.4. Technisches Amt Ost – Ufficio tecnico est

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>20</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:					
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	38	36	51	
Energetische Gebäudesanierung Riqualificazione energetica edifici	Anzahl Numero	51	57	47	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	31	15	15	

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

#### 4.5. Technisches Amt Instandhaltung – Ufficio tecnico manutenzione

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>21</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2019</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Ist Consuntivo 2020</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Instandhaltung des Vermögens Conservazione del patrimonio esistente:					
Wohnungsinstandsetzung Ripristino alloggi	Anzahl numero	122	150	77	
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe Bauerhaltung Lavori di manutenzione ordinaria gruppo edile	Anzahl numero	4.360	4.000	4.637	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 gruppo impianti tecnologici	Anzahl numero	4.480	4.000	5.130	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.
Gewährleistung kürzester Einsatzzeiten bei Notfällen Garanzia di interventi tempestivi di somma urgenza	Prozent/ Percentuale	100	100	100	

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