



INSTITUT FÜR DEN SOZIALEN WOHNBAU DES LANDES SÜDTIROL
ISTITUTO PER L'EDILIZIA SOCIALE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

Performanceplan für den Dreijahreszeitraum 2019 - 2021 – Piano della performance per il triennio 2019 - 2021

Auf der Grundlage und in Umsetzung der strategischen Leitlinien und der Planbilanz für 2019 (mit Vorausschau für die Jahre 2020 und 2021) bildet der vorliegende Performance-Plan für den Dreijahreszeitraum 2019-2021 eine Planunterlage, in der die einzelnen Direktionen und Arbeitsgruppen ihre operationalen Ziele in Bezug auf die Kernprozesse ihrer Organisationseinheit für den Dreijahreszeitraum festhalten.

1. Beschreibung des Steuerungsbereiches:

Das Wohnbauinstitut (Wobi) ist eine Hilfskörperschaft des Landes Südtirol. 30.000 Menschen leben in den 13.400 Wohnungen in 111 Gemeinden. Dabei weist das Wobi ein breites Leistungsspektrum auf, das von engagierten und kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umgesetzt wird. Dieser eingeschlagene Weg hin zu einer modernen und professionellen Dienstleistungsorganisation wird stetig weiterentwickelt.

Wohnen und Arbeiten sind zwei wichtige Säulen für die Grundsicherung menschlichen Zusammenlebens. Das Wohlfühlen der Mieter, Sicherheit und Menschlichkeit sind wichtige Handlungsleitlinien im Wobi.

Das Wobi ist ein wichtiger Pfeiler, um den sozialen Ausgleich in Südtirol zu gewährleisten. In den letzten Jahrzehnten wurden durch das Wobi 13.400 Wohnungen, 13.000 Autoabstellplätze, 173 Geschäfte und andere Lokale gebaut und gekauft, die zu einer sozial verträglichen Miete von durchschnittlich €195 pro Monat zur Verfügung gestellt werden. Dadurch wird

Sulla base ed in esecuzione delle linee strategiche e del bilancio di previsione per l'anno 2019 (includendo una previsione per gli anni 2020 e 2021), il presente piano della performance per il triennio 2019-2021 contiene, per Direzioni e Gruppi di lavoro, gli obiettivi operativi relativamente ai processi standard delle loro unità organizzative nel triennio.

1. Descrizione dell'area strategica

L'Istituto per l'edilizia sociale (IPES) è un ente ausiliario della Provincia autonoma di Bolzano. 30.000 persone vivono nei 13.400 alloggi IPES suddivisi in 111 comuni. L'Istituto copre un ampio spettro di servizi, portati avanti da collaboratori e collaboratrici impegnati/e e competenti/e. L'orientamento verso una organizzazione di servizi moderna e professionale sarà ulteriormente sviluppato e perfezionato.

I diritti fondamentali all'occupazione e all'abitazione sono due pilastri importanti per la convivenza umana. Il benessere degli inquilini, la loro sicurezza e un rapporto basato sull'umanità, sono linee guida importanti, alle quali l'IPES si orienta nell'espletamento delle proprie attività.

L'IPES è un pilastro importante che garantisce l'equilibrio sociale in Alto Adige. Tramite l'Istituto, negli ultimi decenni, sono stati costruiti e acquistati 13.400 alloggi, 13.000 posti macchina, 173 negozi e locali vari che vengono messi a disposizione ad un canone sociale medio pari a €195 al mese. In questo modo gli inquilini IPES possono vivere in modo dignitoso,

den Bewohnern von Wobi-Wohnungen ein Leben in Würde ebenso wie eine aktive Teilhabe an der Gesellschaft ermöglicht.

2. Umfeld-Analyse

Das Umfeld des Wohnbauinstituts ist seit einigen Jahren vor allem durch ständige Veränderung gekennzeichnet. Es ist zunehmend dynamischer geworden. Das Wohnbauinstitut handelt in einem komplexen externen Umfeld, in welchem vor allem folgende Interessensgruppen von Bedeutung sind: Politik, Sozialpartner, Bauwirtschaft, Genossenschaften, Bürgerinnen und Bürger, Angehörige besonderer sozialer Kategorien, andere Körperschaften und Verwaltungen sowie Kontrollorgane. Die Tätigkeit ist sehr stark der öffentlichen Meinung und Diskussion ausgesetzt. Die Herausforderungen bestehen insbesondere darin, proaktiv auf gesellschaftliche Entwicklungen einzugehen und sich an die ständig verändernden rechtlichen, technischen, gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und sozialen Rahmenbedingungen zeitgerecht anzupassen und dabei Kundenfreundlichkeit und Transparenz bei der Erbringung der Serviceleistungen zu garantieren.

In Südtirol gibt es laut ASTAT 49.044 Mietwohnungen (24,5 %). Das Wobi hat mit seinen 13.400 Wohnungen einen Anteil von 27,3 % der Mietwohnungen und 6,7 % des Gesamtwohnungsbestandes (gesamt 199.575 Wohneinheiten). Damit ist das Wobi ein wichtiger Akteur am Mietmarkt und leistet einen beachtlichen Anteil an der Bereitstellung von Mietwohnungen. Ein funktionierender Mietmarkt ist ein Baustein für eine dynamische Wirtschaft und stärkt den Standort Südtirol. Trotz dieses großen Bestandes an Wohnungen zeigt die stets hohe Anzahl an Gesuchen um Wohnungszuweisung von Seiten der Bürgerinnen und Bürger, dass in Zukunft der Bedarf an bezahlbaren Mietwohnungen weiter steigen wird.

Das Wohnbauinstitut verfügt über ein Anlagevermögen von 1,3 Mrd. Euro. Die Jahresgesamtleistung laut Gewinn- und Verlustrechnung beträgt 51 Mio. €. Die jährlichen Mieteinnahmen belaufen sich auf 37,7 Mio. €.

Das Wohnbauinstitut bewältigt seine Aufgaben mit 185 Mitarbeiter/innen (Vollzeitäquivalente). Zu den Stärken des Wohnbauinstituts zählt zweifelsohne die Erfahrung und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiterinnen

contribuendo attivamente al benessere della società.

2. Analisi del contesto:

Negli ultimi anni il contesto in cui l'Ipes si trova ad operare è in continua trasformazione e maggiormente dinamico. L'Ipes opera in un contesto esterno complesso, nel quale assumono rilevanza soprattutto i poli d'interesse costituiti da politica, partner sociali, mondo economico, cooperative, cittadini, persone appartenenti a particolari categorie sociali, altri enti e amministrazioni nonché dagli organi di controllo. L'attività è esposta fortemente all'opinione pubblica e alla discussione. Le sfide si concentrano in particolare nell'affrontare in modo proattivo gli sviluppi in atto nella società e nell'adeguarsi in tempo a condizioni ambientali in continua evoluzione nel campo del diritto, della tecnica, ma anche di tipo economico e sociale garantendo vicinanza al cittadino e trasparenza nella prestazione dei servizi.

Secondo l'ASTAT in Alto Adige ci sono 49.044 alloggi in locazione (24,5%). L'IPES con i suoi 13.400 alloggi possiede il 27,3 % degli alloggi in locazione ed il 6,7 % del patrimonio abitativo complessivo (per un totale di 199.575 unità abitative). L'Istituto è un attore di primo piano sul mercato degli affitti locale e ha un ruolo considerevole nell'offerta di alloggi in locazione. Un mercato degli affitti attivo ed efficiente rappresenta una componente fondamentale per un'economia dinamica, rafforzando la posizione dell'Alto Adige. Nonostante questo consistente patrimonio di abitazioni, il sempre alto numero di richieste di assegnazione di alloggi da parte dei cittadini mostrano che la domanda di case in affitto a prezzi accessibili continuerà ad aumentare in futuro.

L'Istituto dispone di un patrimonio immobiliare per complessivi 1,3 miliardi di Euro. Il totale dei ricavi in base al conto economico è pari a 51 milioni di Euro. Le entrate derivanti dai canoni di locazione IPES ammontanti a 37,7 milioni di Euro.

L'Ipes si avvale per lo svolgimento delle sue attività di 185 collaboratori (equivalenti a tempo pieno). Un punto di forza dell'Ipes è costituito indubbiamente dall'esperienza e dall'impegno dei collaboratori e delle

und Mitarbeiter. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über fundiertes Fachwissen, welches im Zusammenhang mit deren Arbeitseinsatz zu hervorragenden Ergebnissen führt.

3. Strategische Ziele:

Ein Schwerpunkt der strategischen Ziele ist ein Zuwachs an bezahlbarem Wohnraum in Verbindung mit einer gezielten Quartiersentwicklung und Gemeinwesenarbeit. Primäres Ziel ist es, Wohnraum zu erhalten, instand zu setzen und neu zu schaffen. Mittels guter Architektur und qualitativ angemessener Baustandards werden attraktive Wohnanlagen geschaffen, deren Wert über Jahrzehnte erhalten bleibt. Das Wobi eröffnet auf diese Weise am Wohnungsmarkt ein ergänzendes Angebot durch die öffentliche Hand, welches mit an das Einkommen angepassten Mieten den Zugang zu Wohnraum mit gutem Bauzustand gewährleistet. Darüber hinaus wird den Mietern eine gute Begleitung angeboten: Durch Gemeinwesenarbeit wird das Zusammenleben in den Wohnanlagen wie auch im Umfeld gefördert. Dabei wird auf ein solides und ausgeprägtes Netzwerk sozialer Organisationen zurückgegriffen.

4. Entwicklungsschwerpunkte:

Erklärtes Ziel des Wobi ist es, die Neubautätigkeit zu steigern und somit den Menschen in ganz Südtirol leistbare Wohnungen in guter Qualität zu bieten. Es gilt, die Gemeinden vom Konzept und der Sinnhaftigkeit des gemeinnützigen Wohnbaus zu überzeugen: Die Gemeinden erhöhen die Lebensqualität für ihre Bürger, indem sie leistbare Wohnungen anbieten, die individuell auf die Bedürfnisse der jeweiligen Gemeinde abgestimmt sind. Dabei liegt der Fokus auch auf Kleingemeinden im ländlichen Raum, denn gerade diese Gemeinden sind mit der steigenden Abwanderung in die Ballungsräume konfrontiert. Hier bietet das Wobi mit attraktiven Wohnanlagen jungen Familien einen guten Grund, nicht in die Ballungszentren abzuwandern.

Eine weitere Aufgabe des Wobi ist die Beteiligung bei der Bebauung der Militärareale und Kasernen, die an das Land übergehen.

collaboratrici, che possiedono un'approfondita conoscenza della materia che, insieme al loro impegno lavorativo, portano ad ottenere ottimi risultati.

3. Obiettivi strategici:

Uno dei punti chiave degli obiettivi strategici è dato dall'incremento di spazio abitativo "accessibile", collegato ad uno sviluppo di quartiere mirato, oltre che ad un lavoro di tipo partecipativo. L'obiettivo primario resta la conservazione del patrimonio esistente ed il relativo ripristino, nonché la creazione di nuove superfici abitative. Privilegiando architettura di livello e uno standard costruttivo qualitativamente adeguato, si realizzeranno complessi residenziali piacevoli, il cui valore persisterà per decenni. L'IPES, tramite l'intervento pubblico, apre una nuova finestra sul mercato immobiliare, garantendo così l'accesso ad alloggi in buono stato di conservazione e a canoni di locazione fissati in base al reddito: prendendosi inoltre cura degli inquilini, con un approccio di tipo partecipativo, favorirà la convivenza negli edifici e nel quartiere. A tal fine ci si avvarrà di una solida rete di organizzazioni sociali.

4. Priorità di sviluppo:

L'obiettivo manifesto dell'Istituto è l'incremento dell'attività delle nuove costruzioni per mettere a disposizione dei cittadini di tutto l'Alto Adige alloggi accessibili di qualità. Si tratta di convincere i comuni del concetto e della importanza dell'edilizia di pubblica utilità. I comuni elevano la qualità di vita dei loro cittadini, mettendo a disposizione alloggi ad affitti accessibili che saranno adattati alle specifiche esigenze territoriali. Ci si focalizzerà anche sui comuni minori del territorio, in quanto proprio questi piccoli centri si devono confrontare con l'esodo verso le zone urbane ad alta concentrazione. L'Istituto, cercherà di evitare che i nuovi nuclei familiari si spostino nei centri urbani maggiori, mettendo loro a disposizione complessi edilizi piacevoli e di alto livello.

Un ulteriore compito dell'IPES è la partecipazione all'urbanizzazione delle aree militari e delle caserme dismesse che saranno trasferite alla Provincia.

Durch die bewährte Bauabwicklung des Wobi werden ein nachhaltiger Baustandard und eine sichere Kostenkontrolle gewährleistet. Dabei hält man sich an einen Baustandard mit optimaler Ausführung bei Kosten, die unter dem vorgeschriebenen Landespreis liegen. Wobi-Wohnungen zeichnen sich durch einen hohen sozialen und ökologischen Standard aus. Die Wohnungen werden vordringlich barrierefrei errichtet und erfüllen damit die gesetzten Ansprüche an menschengerechtes Bauen.

Das Wobi engagiert sich mit zahlreichen Maßnahmen in der sozialen Stadt- und Dorfentwicklung. Quartiers- und Gemeinwesenarbeit wird als Tätigkeitsfeld aufgenommen. Im Wobi werden bürokratische Aufgaben rationalisiert, um mehr Zeit für die Menschen zu haben. Kontaktpflege ebenso wie die Förderung von Nachbarschaftshilfe und Gemeinschaftsprojekten gehören zu den Aufgaben der MieterbetreuerInnen. Teile dieser Arbeit werden in Zusammenarbeit mit sozialen Organisationen durchgeführt. Ein entsprechendes Konzept wird erarbeitet.

Das so genannte Quartiersmanagement spielt dabei eine wichtige Rolle. Wichtige Aufgaben der MieterbetreuerInnen sind die Netzwerkarbeit, die Teilnahme an Gemeinschaftsprojekten, Kontakte zu engagierten MieterInnen und die Vertretung in den Gremien des Quartiers. Die MieterbetreuerInnen moderieren, koordinieren und koppeln wichtige Informationen an das Wobi zurück. Entsprechende neue Berufsbilder werden im Stellenplan berücksichtigt.

Ganz konkret wird das Dienstleistungsangebot für MieterInnen weiterentwickelt und ausgebaut. Quartiers- und Gemeinwesenarbeit ermöglicht und fördert den Kontakt und den Austausch der Bewohner eines Wohnviertels oder auch einer Wohnanlage untereinander.

Die gemeinsamen Ziele aller Organisationseinheiten des Wohnbauinstituts auch für das Jahr 2019 betreffen:

- a) Die weitere und konstante Umsetzung der Bestimmungen zur digitalen Verwaltung, insbesondere in der Dokumentenverwaltung sowie die vorbereitenden Tätigkeiten zur Digitalisierung der Verfahren;

Il collaudato iter costruttivo dell'IPES garantisce uno standard sostenibile ed un controllo dei costi, attenendosi ad uno standard costruttivo con ottima esecuzione dei lavori e costi inferiori a quelli prescritti dalla Provincia. Gli alloggi IPES si distinguono per un elevato standard sociale ed ecologico. Questi vengono costruiti privi di barriere architettoniche, corrispondendo così alle esigenze di un'edilizia a misura d'uomo.

L'IPES si impegna ad adottare vari provvedimenti che favoriscano lo sviluppo sociale della città e del territorio. Faranno parte dei nuovi campi di attività del futuro lo sviluppo di quartiere ed un'attività di tipo partecipativo/collettivo. L'IPES razionalizzerà il lavoro burocratico per permettere ai collaboratori di dedicarsi maggiormente alle relazioni umane. In futuro tra i compiti degli assistenti di zona ci saranno la cura dei rapporti interpersonali, lo sviluppo dei rapporti di buon vicinato e di progetti collettivi. Parte di questi compiti saranno affidati ad organizzazioni sociali. Per l'attuazione di queste priorità verrà elaborato un adeguato progetto.

In questo contesto il cosiddetto "management di quartiere" riveste un ruolo primario. Compiti degli assistenti di zona sono il lavoro di rete, la partecipazione a progetti comunitari, i contatti con inquilini socialmente impegnati e la rappresentanza dell'Istituto in organi di quartiere. Gli assistenti di zona moderano, coordinano e restituiscono informazioni importanti all'Istituto. Nella pianta organica saranno quindi considerati nuovi profili professionali corrispondenti.

I servizi a favore dell'inquinato saranno ulteriormente sviluppati e ampliati in modo concreto. Il lavoro collettivo all'interno del quartiere rende possibile e favorisce il contatto e lo scambio tra gli abitanti di un quartiere o anche tra gli abitanti di uno stesso complesso edilizio.

Gli obiettivi trasversali per tutte le unità organizzative dell'Ipes anche per l'anno 2019 riguardano:

- a) L'ulteriore e costante attuazione delle norme in materia di amministrazione digitale, con particolare riguardo alla gestione documentale e alla predisposizione delle attività propedeutiche alla digitalizzazione dei procedimenti amministrativi;

- b) Die Vereinfachung und Rationalisierung der Verwaltungsverfahren
- c) Die Überprüfung, Kontrolle und Veröffentlichung der Daten betreffend die Obliegenheiten im Bereich der transparenten Verwaltung und der Vorbeugung der Korruption;
- d) Die Erstellung eines IT-Strategieplanes.

5. Leistungen:

Die strategischen Ziele und Entwicklungsschwerpunkte werden durch konkrete Leistungen umgesetzt. Leistungen sind „Produkte“, welche das Wohnbauinstitut für die verschiedenen Zielgruppen (Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen,...) erbringt. Leistungen sind der Output des Verwaltungshandelns. Im vorliegenden Performance-Plan werden die Leistungen der Organisationseinheiten im Sinne eines Leistungskataloges einheitlich erfasst und beschrieben.

In der Folge sind die Leistungen aller Organisationseinheiten gemäß der Aufbauorganisation des Wobi (siehe Organigramm) für die Jahre 2019-2021 aufgezeigt:

- b) La semplificazione e razionalizzazione dei procedimenti amministrativi;
- c) La verifica, il controllo e la pubblicazione, nelle materie di propria competenza, dei dati relativi agli obblighi ed adempimenti in materia di amministrazione trasparente ed anticorruzione.
- d) L'implementazione di un piano strategico IT.

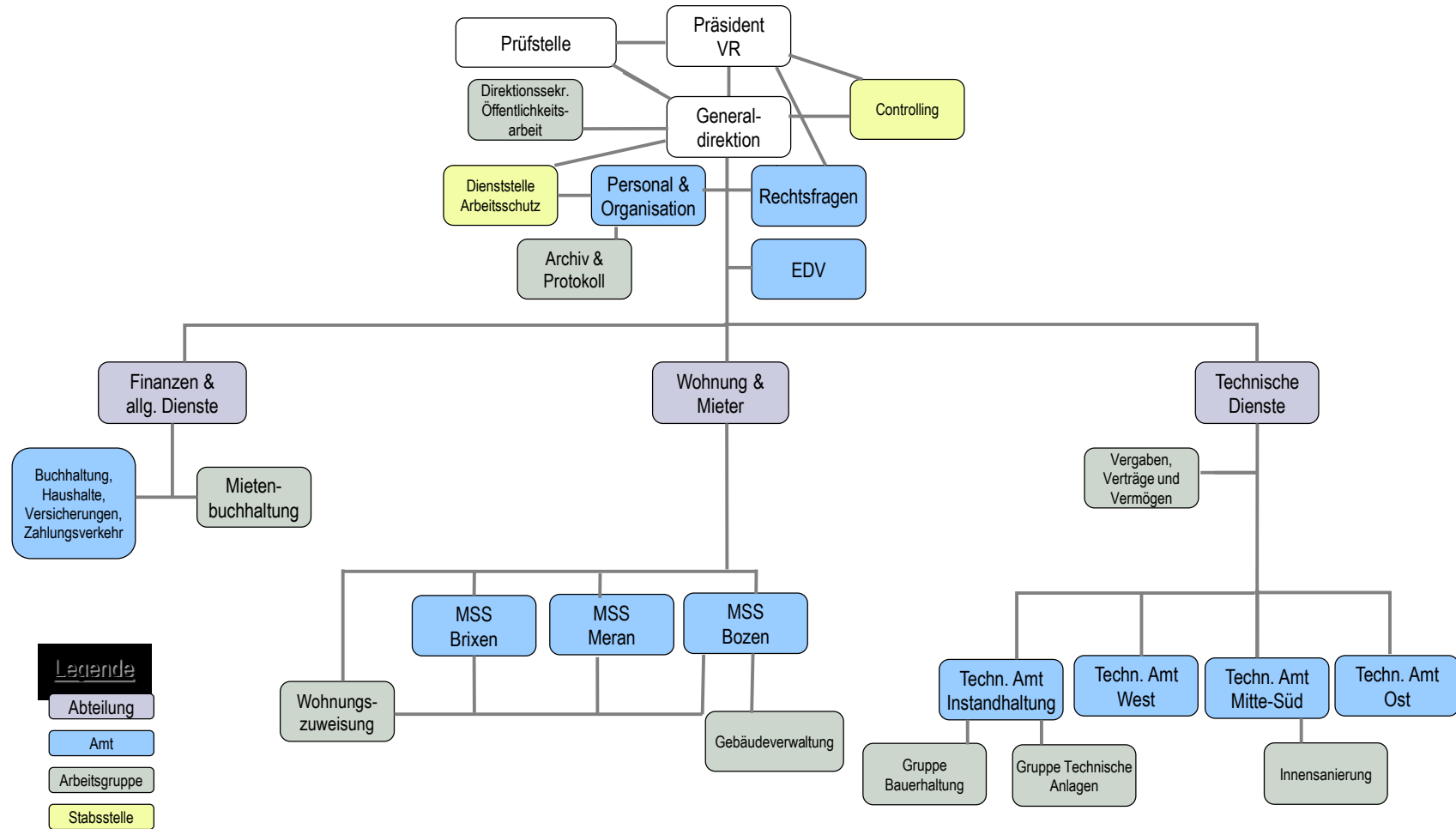
5. Prestazioni:

Gli obiettivi strategici e le priorità di sviluppo si realizzano con l'erogazione di prestazioni; per prestazioni s'intendono i "prodotti" che l'Ipes fornisce ai diversi gruppi di interesse (cittadinanza, aziende,...). Le prestazioni rappresentano l'output dell'operato dell'Amministrazione. Nel presente Piano della performance le prestazioni dell'unità organizzativa vengono registrate e descritte in modo uniforme.

Di seguito sono elencate le prestazioni per tutte le unità organizzative secondo la struttura organizzativa dell'Ipes (vedasi organigramma) per gli anni 2019-2021:

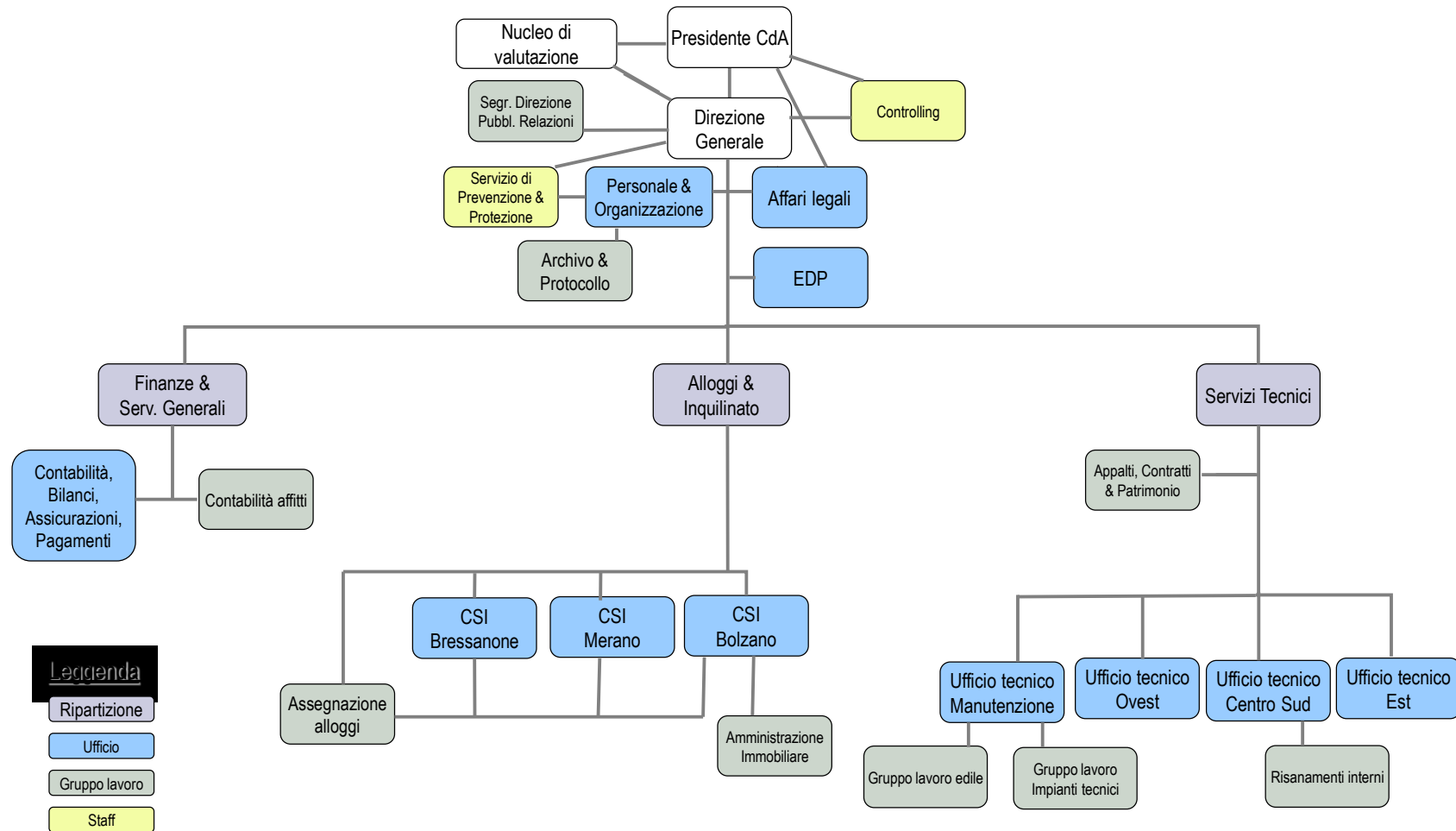


ORGANIGRAMM





ORGANIGRAMMA



Performanceplan 2019-2021

LEISTUNGEN UND ZIELE DER ORGANISATIONSEINHEITEN

Piano Performance 2019-2021

PRESTAZIONI ED OBIETTIVI DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE

1. Generaldirektion - Direzione generale

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità¹</i>	<i>Ist Consuntivo 2017</i>	<i>Plan Pianificato 2019</i>	<i>Plan Pianificato 2020</i>	<i>Plan Pianificato 2021</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Optimierung Governance Ottimizzazione Governance	Anzahl Quantità	80	100	100	100	Wöchentliche Direktionskonferenz, regelmäßige Aussprachen mit Präsident, Landesrat und anderen Körperschaften. Riunione settimanale dei direttori, colloquio con il Presidente, con l'Assessore Provinciale e con altri enti.
Optimierung der Abläufe Ottimizzazione dei flussi	Anzahl Quantità	0	9	9	9	Speziell im Hinblick auf die Digitalisierung, ISO-Zertifizierung und Privacy Specialmente la digitalizzazione e la certificazione ISO e privacy.
Transparenz und Antikorruption Trasparenza ed anticorruzione	Anzahl Quantità	1	1	1	1	Laufende Umsetzung der Verfahren Attuazione costante dei procedimenti.
Verstärkung der Kommunikation und	Anzahl	1	1	1	1	Verfahren: Mieter, Bürger, Medien,

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Öffentlichkeitsarbeit nach außen Miglioramento della comunicazione e delle pubbliche relazioni verso l'esterno	Quantità					Stakeholder, Land, öffentliche Körperschaften, Gemeinden. Procedimenti: Inquilini, cittadini, massmedia, 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 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Abfassung der Protokolle für den Verwaltungsrat und die Direktionskonferenz Redazione dei verbali del CDA e della Conferenza di Direzione	Anzahl Quantità	60	60	60	60	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 rifinitura dello stesso	Anzahl Quantità	16	16	16	16	Laufende Umsetzung Attuazione costante
Veröffentlichung und Verwaltung der Beschlüsse des Verwaltungsrates Pubblicazione e gestione delle delibere del CDA	Anzahl Quantità	100	80	80	80	
Öffentlichkeitsarbeit (Vorbereitung bzw. Bearbeitung von Pressekonferenzen, Pressemitteilungen, Tagungen, Mieterinfo,	Anzahl Quantità	32	40	40	40	In Zusammenarbeit mit der Presseagentur und mit den Ämtern.

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità²	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Newsletter etc.) Pubbliche Relazioni (Predisposizione di conferenze stampa, comunicati stampa, convegni, bollettino IPES, newsletter, ecc.)						In collaborazione con l'agenzia di pubbliche relazioni e con gli uffici.

1.3. Rechtsamt – Ufficio legale

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità³	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Betreute neue Streitfälle Assistenza nuove cause	Anzahl Quantità	14	8	6	10	
Betreute anhängige Streitfälle Assistenza cause pendenti	Anzahl Quantità	14	10	10	10	
Neue Räumungsklagen und Verfahren für einstweilige Verfügungen Nuovi procedimenti di ingiunzione e sfratto	Anzahl Quantità	95	130	125	120	
Mahnbescheide Atti di precetto	Anzahl Quantità	60	70	70	70	
Strafanzeigen Denunce penali	Anzahl Quantità	6	9	9	8	

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

1.4. Amt Personal und Organisation – Ufficio personale ed organizzazione

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁴	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Personalaufnahmen auf unbestimmte Zeit – Assunzione personale a tempo indeterminato (Mobilitätsverfahren und/bzw. Wettbewerbe – procedure di mobilità e/risp. concorsi)	Anzahl Quantità	6	8	4	8	
Personalaufnahmen auf bestimmte Zeit – assunzioni di personale a tempo determinato	Anzahl Quantità	7	6	6	6	
Personalverwaltung – amministrazione del personale: Wartestände – aspettative	Anzahl Quantità	17	12	13	12	
Arbeitszeit-Verwaltung (Eingaben und Kontrollen im Zeitverwaltungsprogramm) – Gestione presenze (Immissioni e controlli/verifiche nel programma gestione presenze)	Anzahl Quantità	15.000	15.000	15.000	15.000	
Personalentwicklung – sviluppo personale (Anzahl Personalentwicklungsmaßnahmen – numero iniziative di sviluppo personale)	Anzahl Quantità	95	100	100	110	
Unterstützung und Anleitungen für die Führungskräfte in Personalführungsaufgaben (Mitarbeitergespräche, Führung durch Ziele, Bewertung der individuellen Leistung) – Supporto ed istruzioni ai direttori in materia di gestione delle risorse umane (Colloqui con i collaboratori, gestione per obiettivi, valutazione delle prestazioni individuali)	Anzahl Quantità	25	25	25	25	(Alle Direktor/innen und Gruppenleiter/innen – Tutti/e i/le direttori/trici e capigruppo)
Lohnbuchhaltung (ArbeitnehmerInnen und freie MitarbeiterInnen) – gestione paghe (dipendenti e						

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁴	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Cococo):						
• Lohnstreifen - Cedolini	Anzahl Quantità	2928	3000	3000	3000	
• CU-Bestätigungen – Certificazioni CU	Anzahl Quantità	544	550	550	550	
• 770-Steuer-Erklärung – Dichiarazione sostituto d'imposta 770	Anzahl Quantità	1	1	1	1	
Organisation – Organizzazione						
Ökonomat – Economato:						
• Adesioni a convenzioni Consip – Beitritt zu Consip Rahmen-Abkommen	Anzahl Quantità	38	30	30	30	
• Vergaben auf Consip-Mepa – Incarichi su Consip-Mepa (Mercato elettronico Pubblica amministrazione)	Anzahl Quantità	1	3	3	4	
• Vergaben auf Mepab – Incarichi su Mepab (Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione Provincia Bolzano)	Anzahl Quantità	16	18	18	20	

1.4.1. Archiv und Protokoll – Archivio e protocollo

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁵	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Umsetzung der Bestimmungen zum informatischen Protokoll und zu den	Anzahl Numero	2	2	2	2	Anzahl der Prozesse Numero processi

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁵	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Bestimmungen der digitalen Verwaltung – Applicazione delle disposizioni in materia di protocollo informatico e delle disposizioni in materia di amministrazione digitale						
Mitarbeit bei der laufenden Anpassung des Dokumentenhandbuches und des Handbuches 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	1	2	2	2	Anzahl der Prozesse Numero processi
Verwaltung und Optimierung der Archive Gestione e ottimizzazione degli archivi cartacei	Anzahl Numero	3	3	3	3	

1.5. Edv-Amt – Ufficio Edp

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	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)	Prozent Percentuale	98%	98,2%	98,3%	98,3%	Hauptaufgabe der EDV-Struktur Kontinuierliche Verbesserung Verwaltung S.I. Compito principale della Struttura EDP, Continuo miglioramento gestione S.I.

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Anwendung Investitionsplan (Change Management)						Ankauf und Installation neuer Server Power i u. neuer Plotter Acquisto e installazione nuovo Server Power i e Plotter nuovo -----
Predisposizione piano d'investimento e attuazione progetti (Change mangement)	Anzahl Numero	4	8	6	6	Upgrade Wartenschlangen-system Aggiornamento sistema Eliminacode ----- Ankauf neue Cad Lizenzen Acquisto nuove licenze CAD ----- Entwicklung Software Digitale Rechnungen an Private und Software PagoPa Sviluppo Software per le fatture digitale ai privati e Software PagoPa ----- Entwicklung Software für digitale Zahlungssystem Sviluppo Software per mandato digitale. ----- Änderung Verbuchung von Reverse Charge Rechnungen Modifica contabilizzazione Reverse Charge

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
						<p>-----</p> <p>Konfiguration und Verteilung der neuen Thin Client. Windows.10 Configurazione e distribuzione nuovi Thin Client</p> <p>-----</p> <p>Revision Software Instandhaltung für Call Center Revisione Software manutenzione per Call Center</p> <p>-----</p> <p>Ankauf und Installation Zeiterfassungsterminal Acquisto terminali Rilevazione presenze</p> <p>-----</p> <p>Installation Drucker Protect Module Installazione dispositivi di protezione stampante</p>
<p>Informatische Unterstützung aller Ämter für die Anpassung von ungefähr 20 Verfahren für die Bestimmungen des Kodex der digitalen Verwaltung</p> <p>Supporto informatico a tutti gli uffici per adeguamento di ca.20 procedure alle disposizioni del Codice per l'amministrazione digitale</p>	<p>Anzahl</p> <p>Numero</p>	10	5	5	5	<p>Programm der Eingriff auf Grundlage der monatlichen Sitzung mit der General-Direktion Programma interventi sulla base di riunioni mensili con Direzione Generale</p>
Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung der	Anzahl	1	2	1		Verlegung Server SIAG, SPID,

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Provinz und SIAG Collaborazione con la ripartizione IT della Provincia e SIAG	Numero					Online-Dienste, EIM PaRER Wlan für Kunden Trasferimento Server SIAG, SPID, Servizi Online, EIM PaRER Wlan per pubblico
Neue IT-Strategie Nuova strategia IT	Anzahl Numero	0	1			Unterstützung einer Beratungsgesellschaft Supporto società di consulenza

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁷	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	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	22	0	4	4	Versicherungsdienste, Steuerberatung, Versicherungsbroker, Servizi assicurativi, consulenza fiscale, brokeraggio assicurativo,
Konstante Überwachung der Liquidität Monitoraggio periodico liquidità	Anzahl Numero	3	3	4	4	Periodische Erstellung des Liquiditätsplans und der Finanzgebarung Piano periodico della liquidità e rendiconto finanziario
Zwangseintreibungsdienst Riscossione coattiva	Anzahl Numero	37	300	100	100	Abschluss einer neuen Konvention und Verwaltung des bestehenden Vertrages Stipula nuova convenzione e gestione contratto in essere
Beitritt zum nationalen Zahlungsknoten Adesione al nodo nazionale pagamenti	Anzahl Numero	0	15.000	50.000	50.000	Beitritt zur Zahlungsplattform mittels einer Vereinbarung mit dem Südtiroler Einzugsdienst Adesione al Nodo pagamenti tramite convenzione con Alto Adige Riscossioni

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

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁸	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Buchhalterische Registrierung sämtlicher Institutsrechnungen und -Gutschriften Registrazione contabile di fatture e note di credito ricevute	Anzahl Numero	46.441	52.000	53.000	54.000	
Erstellung Zahlungsmandate Emissione mandati di pagamento	Anzahl Numero	2673	2900	3000	3100	
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	879	1000	1050	1100	
Erstellung von Verkaufsrechnungen Emissione fatture di vendita	Anzahl Numero	694	600	600	600	
Korrekte Führung der obligatorischen buchhalterischen Register,	Anzahl					Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁸	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Corretta tenuta registri contabili obbligatori	Numero	5	5	5	5	In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di Legge
Steuerrechtliche Pflichten	Anzahl					Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten
Adempimenti fiscali	Numero	23	24	23	23	In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di Legge
Erstellung des Haushaltabschlusses und des Budget	Anzahl					Innerhalb Ende Mai des folgenden Jahres und innerhalb Ende November des Vorjahres
Redazione bilancio consuntivo e bilancio di previsione	Numero	2	2	2	2	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 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Fakturierung der Mieten und Nebenspesen	Anzahl					
Fatturazione degli affitti e delle spese accessorie	Numero	170.098	171.000	171.000	171.000	
Verwaltung der SEPA-Mandate	Anzahl	10.000	10.500	10.500	10.500	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁹	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Gestione dei mandati SEPA	Numero					
Registrierung der Inkassi (Post, Bank, Freccia, Sepa) Registrazione degli incassi (postali, bancari, freccia e Sepa)	Anzahl Numero	150.000	150.000	150.000	150.000	
Ausstellung Mahnungen der Zahlungskückstände Emissione solleciti di pagamento per le posizioni di morosità	Anzahl Numero	6.500	6.500	6.500	6.500	
Ausstellung Mahndekrete u. Leistungsaufforderungen Emissione decreti ingiuntivi e atti di precetto	Anzahl Numero	200	200	200	200	In Zusammenarbeit mit dem Rechtsamt In collaborazione con l'Ufficio Legale
Abschluss von Ratenvereinbarungen Stipula di accordi rateali	Anzahl Numero	400	400	400	400	

3. Abteilung Wohnung und Mieter – Ripartizione alloggi ed inquilinato

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁰	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
<p>Umsetzung des Konzeptes zur sozialräumlichen Verortung des Wobi (vorbehaltlich der zur Verfügungstellung der im Konzept vorgesehenen Personalressourcen)</p> <p>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)</p>	%	20%	20%	20%	20%	<p>Einige Punkte konnten unmittelbar im Laufe des Jahres 2017 umgesetzt werden. Für die Umsetzung der verbleibenden sind die vorgesehenen Personalressourcen notwendig.</p> <p>Alcuni punti sono stati concretizzati immediatamente nel corso del 2017. Per la concretizzare dei rimanenti sono indispensabili le risorse umane previste nel progetto</p>
<p>Erstellung Konzept für Delogierungsprävention mit dem Abschluss der entsprechenden Einvernehmensprotokolle</p> <p>Predisposizione concetto per la prevenzione degli sfratti con la realizzazione dei relativi protocolli d'intesa</p>	%	20%	60%	80%	100%	<p>Im Laufe eines Dreijahreszeitraumes sollen die Einvernehmensprotokolle auf dem gesamten Landesgebiet abgeschlossen werden</p> <p>Nel corso del periodo triennale devono essere conclusi i protocolli d'intesa sul territorio provinciale</p>
<p>Umsetzung der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse im Zuständigkeitsbereich der Abteilung Wohnung und Mieter</p> <p>Concretizzazione della digitalizzazione die processi amministrativi nell'ambito di competenza della Ripartizione Alloggi e Inquilinato</p>	%		60%	80%	100%	<p>Mit der Umsetzung der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse wurde bereits im Jahr 2018 begonnen, es stehen aber noch wesentliche Punkte und Bereiche aus.</p> <p>La concretizzazione della digitalizzazione die processi</p>

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁰	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
						amministrativi è stata iniziata nel 2018, mancano però ancora punti rilevanti e comparti.
Ausschreibung der Geschäftslokale Bando dei locali commerciali	Anzahl Numero	0	1	1	1	Jedes Jahr wird eine Sammelausschreibung aller Geschäfte durchgeführt Ogni anno viene realizzata una gara pubblica dove vengono messi a bando tutti i locali commerciali disponibili
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von ca. 29.000 Rechnungen jährlich Controllo e liquidazione di ca. 29.000 fatture all'anno	%	100%	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	10.700	11.000	11.000	11000	
Ausarbeitung der Verträge der Vertrauenspersonen Elaborazione dei contratti dei fiduciari	Anzahl Quantità	123	130	130	130	

3.1. Arbeitsgruppe Wohnungszuweisung – Gruppo di lavoro assegnazione alloggi

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹¹	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Überarbeitung des bestehenden Systems der Zuweisung der Sozialwohnungen Modifica dell'attuale sistema di presentazione delle domande di assegnazione alloggio	%	0%	10%	40%	50%	Das vorgeschlagene Konzept wurde aufgrund rechtlicher Bedenken nicht vorgelegt und muss überarbeitet werden. Il concetto elaborato a causa di riserve sulla compatibilità legale non è stato presentato e deve essere rielaborato.
Überprüfung der Gesuche um Wohnungszuweisung und Erstellung der Rangordnungen Esame delle domande di assegnazione alloggio e redazione delle graduatorie	Anzahl/ numero	4673	4700	4700	4700	Da der Übergang auf ein neues System nicht erfolgt ist, wird eine konstante Anzahl der Gesuche vorhergesehen. Dal momento che il passaggio a un nuovo sistema non è avvenuto si prevede un numero costante di domande.
Ausstellung von Zuweisungsdekreten Emissione decreti di assegnazione	Anzahl/ numero	425	400	400	400	
Abschluss von Mietverträgen (Einzugsgebiet der Mss Bozen) Sipula contratti per alloggi (zona competenza del CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	330	300	300	300	
Durchgeführte Vertragsübertragungen (MSS Bozen) Passaggi contrattuali effettuati (CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	113	130	130	130	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch	Anzahl/	121	150	150	150	Um dem Bedarf nach größeren

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹¹	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
(MSS Bozen) Esame delle domande di cambio alloggio (CSI Bolzano)	numero					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 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	5868	6100	6100	6100	
Vertragsabschlüsse und Übergabe der Wohnungen Stipula contratti e consegna alloggi	Anzahl quantità	273	310	310	310	
Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo – stipula contratti e consegna posto letto/minialloggio	Anzahl quantità	235	250	250	250	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	737	900	900	900	
Behandelte Aufnahme gesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	221	225	225	225	
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	5	20	20	20	
Vergabe von Dienstleistung und Lieferungen Direktaufträge – incarichi diretti	Anzahl quantità	68	25	25	25	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹²	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Ausschreibungen > 40.000,00 bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 fino soglia EU EU Ausschreibungen – gare EU		6	15	15	15	
		2	2	5	3	

3.2.1. Arbeitsgruppe Immobilienverwaltung – Gruppo di lavoro amministrazione immobiliare

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹³	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	95%	100%	100%	100%	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione congruagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	219	221	224	224	
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	244	244	244	244	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden. Codificazione delle fatture a carico degli inquilini.	Anzahl quantità	11672	12000	12000	12000	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹³	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
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	362	400	400	400	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Verwaltung von Kondominien (Institut und Drittverwaltet) Gestione condomini (Istituto e amministrati da terzi)	Anzahl quantità	129+96	134+125	135+125	136+125	
Ausarbeitung Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi IPES			134	135	136	
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien sowie Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche der Wobi Mieter Controllo dei bilanci die condomini amministrati da terzi ed elaborazione die conguagli per gli inquilini IPES			93	93	93	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Verbrauchsabhängige Abrechnung der Heizungsspesen Rendicontazione individuale in base al consumo delle spese di riscaldamento	%	75%	100%	100%	100%	
Kontrolle und Zahlung der Rechnungen Controllo e liquidazione delle fatture	Anzahl quantità	2392	2500	2500	2500	
Vertragsabschlüsse und Übergabe der Wohnungen Stipula contratti e consegna alloggi	Anzahl quantità	94	95	95	95	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	258	270	270	290	
Vertragsübertragung Passaggi contrattuali	Anzahl quantità	14	20	20	20	
Wohnungstausche Cambi alloggio	Anzahl quantità	7	20	20	20	
Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo – stipula contratti e consegna posto letto/minialloggio	Anzahl quantità	60	36	36	36	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁵	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Verwaltung von Kondominien: Gestione condomini	Anzahl quantità	114	114	114	114	
Verbrauchsabhängige Abrechnung der Heizungsspesen Rendicontazione individuale in base al consumo delle spese di riscaldamento	%	70%	100%	100%	100%	
Kontrolle und Zahlung der Rechnungen Controllo e liquidazione delle fatture	Anzahl Quantità	2275	2500	2500	2500	
Vertragsabschlüsse und Übergabe der Wohnungen Stipula contratti e consegna alloggi	Anzahl Quantità	55	75	75	75	
Mietenabänderungen Variazioni canone d'affitto	Anzahl Quantità	209	250	250	250	
Vertragsübertragung Passaggi contrattuali	Anzahl Quantità	28	30	30	30	
Wohnungstausche Cambi alloggio	Anzahl Quantità	16	20	20	20	

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

4. Abteilung Technische Dienste - Ripartizione servizi tecnici

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁶	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Sanierte und wiederinstandgesetzte Wohnungen Alloggi risanati e ripristinati	Anzahl Numero	396	500	500	500	
Energetische Sanierungen Risanamenti energetici	Anzahl Numero	159	215	303	283	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	77	48	54	56	

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

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁷	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
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	144	120	120	120	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	2	10	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	14	20	20	20	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der Abteilungen. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁷	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
						piani della performance delle ripartizioni.
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	133	130	130	130	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.
Gebäudekatastermeldungen Denunce Catasto Urbano	Anz. Meldungen n. denunce	172	150	150	150	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	16	10	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.

4.2. Technisches Amt West - Ufficio tecnico Ovest

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità¹⁸</i>	<i>Ist Consuntivo 2017</i>	<i>Plan Pianificato 2019</i>	<i>Plan Pianificato 2020</i>	<i>Plan Pianificato 2021</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:						
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	14	39	36	36	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	25	80	140	143	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	41	13	0	22	

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 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:						
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	273	307	313	310	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	61	75	103	80	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	10	4	30	16	

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

4.4. Technisches Amt Ost – Ufficio tecnico est

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità²⁰	Ist Consuntivo 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:						
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	12	44	41	44	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	73	60	60	60	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	26	31	24	18	

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 2017	Plan Pianificato 2019	Plan Pianificato 2020	Plan Pianificato 2021	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens Conservazione del patrimonio esistente:						
Wohnungsinstandsetzung Ripristino alloggi	Anzahl numero	97	110	110	110	
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe Bauerhaltung Lavori di manutenzione ordinaria gruppo edile	Anzahl numero	4.635	4.000	4.000	4.000	
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe technische Anlagen Lavori di manutenzione ordinaria gruppo impianti tecnologici	Anzahl numero	3.576	4.000	4.000	4.000	
Gewährleistung kürzester Einsatzzeiten bei Notfällen Garanzia di interventi tempestivi di somma urgenza	%	100	100	100	100	

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