



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

***Performanceplan für den Dreijahreszeitraum 2020 - 2022 – Piano della performance per il triennio 2020 - 2022***

Die Performanceplanung ist eng mit der Haushaltsplanung, dem Dreijahresplan des Personalbedarfs und allen relevanten Aspekten eines integrierten Performance-Zyklus verknüpft. Auf der Grundlage und in Umsetzung der strategischen Leitlinien und der Planbilanz für 2020 (mit Vorausschau für die Jahre 2021 und 2022) bildet der vorliegende Performance-Plan für den Dreijahreszeitraum 2020-2022 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. Knapp 30.000 Menschen leben in den 13.414 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 13.414

La pianificazione della performance è strettamente connessa alla pianificazione del bilancio, alla pianificazione triennale del fabbisogno di personale e agli altri aspetti caratterizzanti un ciclo integrato della performance. Sulla base ed in esecuzione delle linee strategiche e del bilancio di previsione per l'anno 2020 (includendo una previsione per gli anni 2021 e 2022), il presente piano della performance per il triennio 2020-2022 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. Quasi 30.000 persone vivono nei 13.414 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

Wohnungen, 13.292 Autoabstellplätze, 175 Geschäfte und andere Lokale gebaut und gekauft, die zu einer sozial verträglichen Miete von durchschnittlich €200 pro Monat zur Verfügung gestellt werden. Dadurch wird 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 etwa 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 57,7 Mio. €. Die Mieteinnahmen für das Jahr 2020 werden sich auf 38,7 Mio. € belaufen.

13.414 alloggi, 13.292 posti macchina, 175 negozi e locali vari che vengono messi a disposizione ad un canone sociale medio pari a €200 al mese. In questo modo gli inquilini IPES possono vivere in modo dignitoso, 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 ca. 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 57,7 milioni di Euro. Le entrate derivanti dai canoni di locazione IPES ammontano nel 2020 a 38,7 milioni di Euro.

Das Wohnbauinstitut bewältigt seine Aufgaben mit 185 Mitarbeiter/innen (Vollzeitäquivalente). Zu den Stärken des Wohnbauinstituts zählt zweifelsohne die Erfahrung und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über fundiertes Fachwissen, welches im Zusammenhang mit deren Arbeitseinsatz zu hervorragenden Ergebnissen führt. Der Personalbedarfsplan für den Zeitraum 2020-2022 der in Abstimmung mit dem gegenständlichen Performanceplan ausgearbeitet wird, definiert die Planung des Wohnbauinstituts der nächsten drei Jahre in Sachen Neueinstellungen, Nachbesetzungen und Stellenumwandlungen. Damit soll den sich ständig ändernden Voraussetzungen in den Abteilungen des Wobi Rechnung getragen und zugleich die notwendige finanzielle Abdeckung gewährleistet werden. Im Hinblick auf die Umsetzung der strategischen Leitlinien und des Tätigkeitsprogramms des Wobi sowie der Gewährleistung der Kontinuität der Dienstleistung erfolgt bei effektiver Notwendigkeit die Nachbesetzung frei werdender Stellen in erster Linie zur Steuerung und Unterstützung der Prozesse im technischen Bereich, im Bereich Wohnung und Mieter und im informationstechnologischen Bereich sowie in jenem der Digitalisierung der Verwaltungsabläufe.

### **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. In der Planbilanz des Wobi sind für die Durchführung der Bauprogramme allein im Jahre 2020 12 Millionen Euro für die Errichtung von Neubauten und 27 Millionen Euro für die außerordentliche Instandhaltung vorgesehen worden. 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 der auf Landesebene repräsentativsten sozialen Organisationen zurückgegriffen.

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 collaboratrici, che possiedono un'approfondita conoscenza della materia che, insieme al loro impegno lavorativo, portano ad ottenere ottimi risultati. Il Piano di fabbisogno del personale per il periodo 2020 – 2022 redatto in coerenza con il presente Piano della performance - è finalizzato alla pianificazione che l'Ipes intende seguire nei prossimi tre anni in merito alle nuove assunzioni, alle sostituzioni di personale e alle eventuali trasformazioni di posto, per far fronte ai costanti mutamenti delle condizioni generali delle singole unità organizzative e nel rispetto della copertura finanziaria. Nell'ottica della realizzazione delle linee strategiche e del programma delle attività dell'Ipes nonché della garanzia della continuità dei servizi, la ricopertura dei posti, avverrà in caso di effettiva necessità, principalmente per la gestione ed il supporto dei processi in ambito tecnico, nell'ambito degli alloggi e l'inquinato, nonché dell'informatizzazione e della digitalizzazione dei processi.

### **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. Nel bilancio preventivo dell'Ipes per il solo anno 2020 sono stati destinati per il Programma di costruzione 12 Mio Euro per la realizzazione di nuovi alloggi e 27 Mio Euro per la manutenzione straordinaria. 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 maggiormente rappresentative operanti sul territorio provinciale.

#### 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.

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, nach Anhören der auf Landesebene repräsentativsten sozialen Organisationen.

#### 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.

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 sentito le organizzazioni sociali maggiormente rappresentative in ambito provinciale.

Das so genannte Quartiersmanagement spielt dabei eine wichtige Rolle. Wichtige Aufgaben der MieterbetreuerInnen sind die Netzwerkarbeit, die Teilnahme an Gemeinschaftsprojekten, Kontakte zu engagierten MieterInnen, die verschiedenen Formen des Volontariats und die Vertretung des Instituts 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 2020 betreffen:

- a) Die weitere und konstante Umsetzung der Bestimmungen zur digitalen Verwaltung, insbesondere in der Dokumentenverwaltung sowie die vorbereitenden Tätigkeiten zur Digitalisierung der Verfahren;
- b) Die Vereinfachung, Rationalisierung und Digitalisierung der Verwaltungsverfahren;
- c) Die Überprüfung, Kontrolle und Veröffentlichung der Daten betreffend die Obliegenheiten im Bereich der transparenten Verwaltung und der Vorbeugung der Korruption.

## 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

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, le diverse forme del volontariato 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'inquilinato 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 2020 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) La semplificazione, razionalizzazione e digitalizzazione 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.

## 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

einheitlich erfasst und beschrieben.

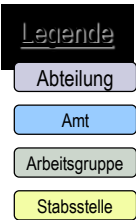
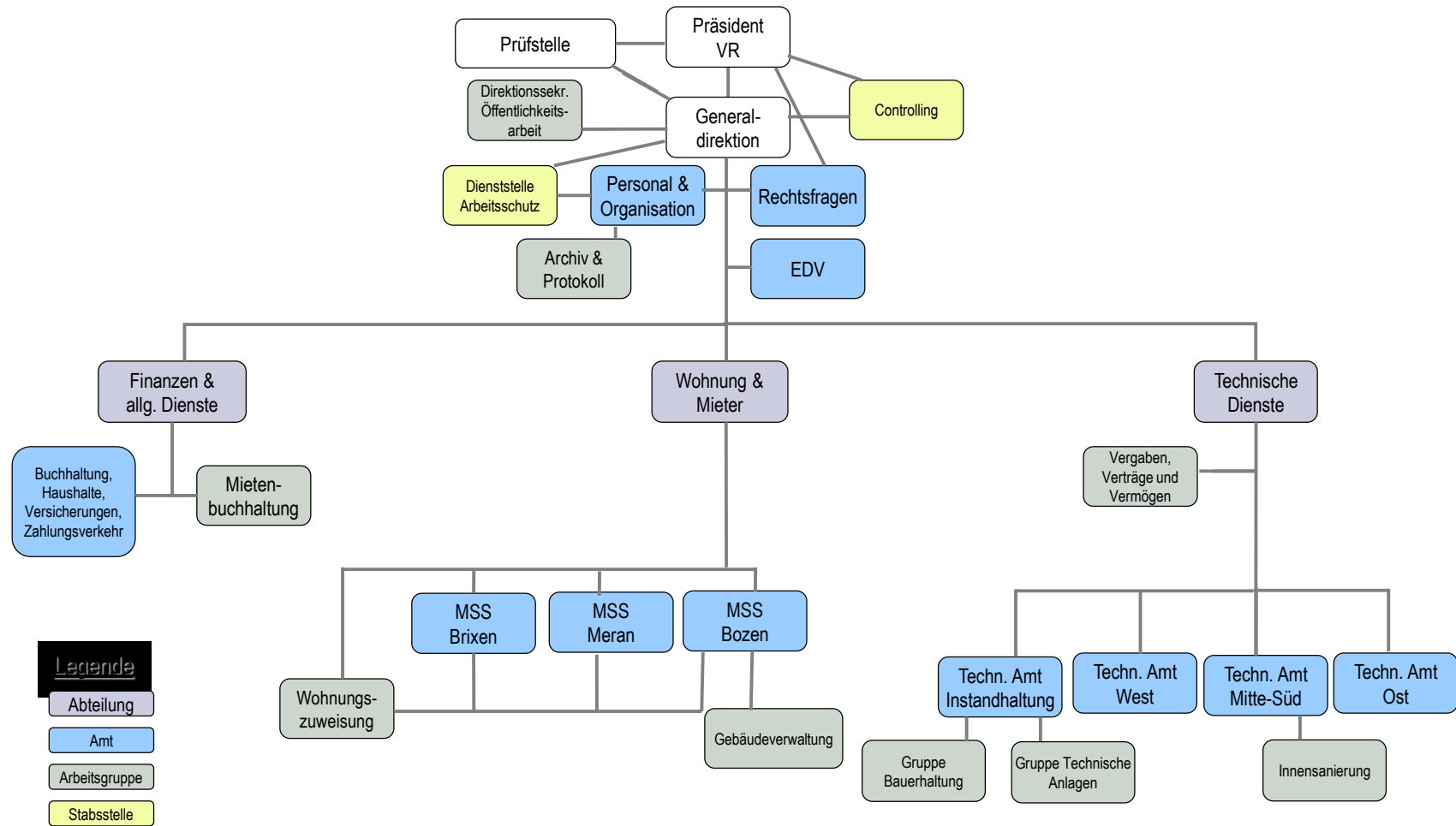
In der Folge sind die Leistungen aller Organisationseinheiten gemäß der Aufbauorganisation des Wobi (siehe Organigramm) für die Jahre 2020-2022 aufgezeigt:

registrare 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 2020-2022:

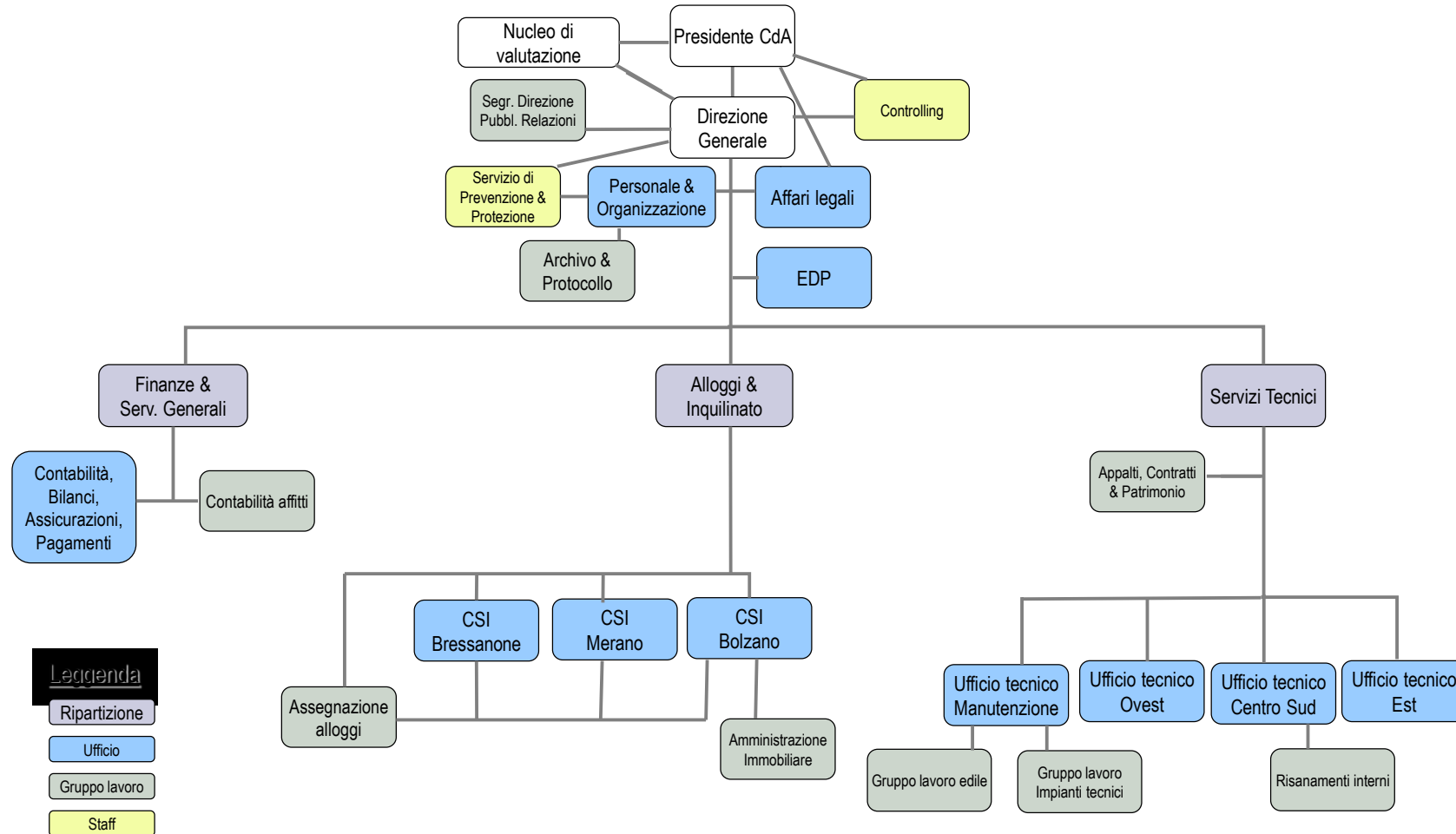


# ORGANIGRAMM





# ORGANIGRAMMA





Performanceplan 2020-2022

LEISTUNGEN UND ZIELE DER ORGANISATIONSEINHEITEN

Piano Performance 2020-2022

PRESTAZIONI ED OBIETTIVI DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE

1. Generaldirektion - Direzione generale

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità<sup>1</sup></i>	<i>Ist Consuntivo 2018</i>	<i>Plan Pianificato 2020</i>	<i>Plan Pianificato 2021</i>	<i>Plan Pianificato 2022</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Optimierung Governance Ottimizzazione Governance	Anzahl Quantità	115	100	100	100	Wöchentliche Direktionskonferenz, regelmäßige Aussprachen mit Präsident, Landesrätin und anderen Körperschaften  Riunione settimanale dei direttori, colloquio con il Presidente, con l'Assessora Provinciale e con altri enti
Optimierung der Abläufe Ottimizzazione dei flussi	Anzahl Quantità	8	9	9	9	Speziell im Hinblick auf die Digitalisierung, Privacy, Callcenter Specialmente la digitalizzazione, privacy e callcenter
Transparenz und Antikorrruption Trasparenza ed anticorruzione	Anzahl Quantità	1	1	1	1	Laufende Umsetzung der Verfahren Attuazione costante dei procedimenti
Verstärkung der Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit nach außen Miglioramento della comunicazione e delle	Anzahl Quantità	1	1	1	1	Verfahren: Mieter, Bürger, Medien, Stakeholder, Land, öffentliche Körperschaften, Gemeinden Procedimenti: Inquilini, cittadini,

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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>1</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
pubbliche relazioni verso l'esterno						massmedia, stakeholder, Provincia, enti pubblici, comuni

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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>2</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Abfassung der Protokolle für den Verwaltungsrat und die Direktionskonferenz Redazione dei verbali del CDA e della Conferenza di Direzione	Anzahl Quantità	56	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	91	80	80	80	
Öffentlichkeitsarbeit (Vorbereitung bzw. Bearbeitung von Pressekonferenzen, Pressemitteilungen, Tagungen, Mieterinfo, Newsletter etc.) Pubbliche Relazioni (Predisposizione di conferenze stampa, comunicati stampa,	Anzahl Quantità	41	40	40	40	In Zusammenarbeit mit der Presseagentur und mit den Ämtern In collaborazione con l'agenzia di pubbliche relazioni e con gli uffici

<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<sup>2</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
convegni, bollettino IPES, newsletter, ecc.)						

### 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>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Betreute neue Streitfälle Assistenza nuove cause	Anzahl Quantità	10	6	10	8	
Betreute anhängige Streitfälle Assistenza cause pendenti	Anzahl Quantità	14	10	10	12	
Neue Räumungsklagen und Verfahren für einstweilige Verfügungen Nuovi procedimenti di ingiunzione e sfratto	Anzahl Quantità	118	125	120	110	
Mahnbescheide Atti di precetto	Anzahl Quantità	69	70	70	80	
Strafanzeigen Denunce penali	Anzahl Quantità	5	9	8	5	
Mediationsverfahren mediazioni	Anzahl Quantità	3	5	5	5	
Rechtsgutachten pareri legali	Anzahl Quantità	8	10	10	10	
Stellungnahmen Provinz und intern	Anzahl Quantità	3	5	5	5	

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>3</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Prese di posizione Provincia ed interno						
Liquidationsverfahren Procedimenti di liquidazione	Anzahl Quantità	3	4	4	4	

#### 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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</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	8	14	12	12	
Personalaufnahmen auf bestimmte Zeit – assunzioni di personale a tempo determinato	Anzahl Quantità	9	5	6	5	
Personalverwaltung – amministrazione del personale: Wartestände – aspettative	Anzahl Quantità	13	10	11	10	
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 –	Anzahl Quantità	94	100	100	100	

<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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
numero iniziative di sviluppo personale)						
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 – gestione paghe:						
• Lohnstreifen - Cedolini	Anzahl Quantità	2.959	3.000	3.000	3.000	
• CU-Bestätigungen – Certificazioni CU	Anzahl Quantità	551	550	550	550	
• 770-Steuer-Erklärung – Dichiarazione sostituto d'imposta 770	Anzahl Quantità	1	1	1	1	
<b>Organisation – Organizzazione</b>						
Ökonomat – Economato:						
• Adesioni a convenzioni Consip – Beitritt zu Consip Rahmen-Abkommen	Anzahl Quantità	10	30	30	30	
• Vergaben auf Consip-Mepa – Incarichi su Consip-Mepa (Mercato elettronico Pubblica amministrazione)	Anzahl Quantità	6	4	5	5	
• Vergaben auf Mepab – Incarichi su Mepab (Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione Provincia Bolzano)	Anzahl Quantità	0	18	20	20	

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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>5</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>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	2	Anzahl der Prozesse Numero processi
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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>6</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Gewährung der aktiven Dienstleistungen (Incident Management) Kontinuierliche Verbesserung zur Vermeidung von Notfällen (Problem Management)		98,5%	98,3%	98,3%	98,5%	Hauptaufgabe der EDV-Struktur Kontinuierliche Verbesserung Verwaltung S.I Compito principale della Struttura EDP, Continuo miglioramento

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

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

<i><b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b></i>	<i><b>Einheit Unità<sup>6</sup></b></i>	<i><b>Ist Consuntivo 2018</b></i>	<i><b>Plan Pianificato 2020</b></i>	<i><b>Plan Pianificato 2021</b></i>	<i><b>Plan Pianificato 2022</b></i>	<i><b>Anmerkungen Annotazioni</b></i>
Garanzia della continuità dei servizi attivi (Incident Management). Miglioramento continuo per ridurre gli incidenti (Problem Management)	Prozent Percentuale					gestione S.I.
Anwendung Investitionsplan (Change Management)						Ausschreibung Cloud Dienst für Power i anstelle von Ankauf und Installation neuer Server Power i u. neuer Plotter Gara Servizio Cloud per Power I al posto dell'acquisto e installazione nuovo Server Power i e Plotter nuovo -----
Predisposizione piano d'investimento e attuazione progetti (Change mangement)	Anzahl Numero	3	6	6	3	Upgrade Warteschlangen-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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>6</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
						digitale ----- Änderung Verbuchung von Reverse Charge Rechnungen Modifica contabilizzazione Reverse Charge ----- Konfiguration und Verteilung der neuen Thin Client. Windows.10 Configurazione e distribuzione nuovi Thin Client ----- Revision Software Instandhaltung für Call Center Revisione Software manutenzione per Call Center ----- Ankauf und Installation Zeiterfassungsterminal Acquisto terminali Rilevazione presenze ----- Installation Drucker Protect Module Installazione dispositivi di protezione stampante ----- Projekt VOIP Progetto VOIP



<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>6</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
						<p>-----</p> <p>Release Wechsel Betriebssysteme Windows Server, Sql Server, Citrix</p> <p>Cambio Release Sistemi operativi Windows Server, Citrix, Sql Server.</p> <p>-----</p> <p>Einführung neuer Personal Verwaltungssoftware.</p> <p>Introduzione nuova soluzione per la gestione del personale</p> <p>Einführung neuer Backuplösung</p> <p>Introduzione nuovo sistema Backup</p> <p>Introduzione Sistema NAC</p> <p>Einführung eines NAC Systems</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>	5	5	5	3	<p>Programm der Eingriff auf Grundlage der monatlichen Sitzung mit der General-Direktion</p> <p>Programma interventi sulla base di riunioni mensili con Direzione Generale</p>
Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung der Provinz und SIAG	<p>Anzahl</p> <p>Numero</p>	1	1	1	1	<p>Verlegung Server SIAG, SPID, Online-Dienste, EIM PaRER</p> <p>Wlan für Kunden</p>

<b><i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i></b>	<b><i>Einheit Unità<sup>6</sup></i></b>	<b><i>Ist Consuntivo 2018</i></b>	<b><i>Plan Pianificato 2020</i></b>	<b><i>Plan Pianificato 2021</i></b>	<b><i>Plan Pianificato 2022</i></b>	<b><i>Anmerkungen Annotazioni</i></b>
Collaborazione con la ripartizione IT della Provincia e SIAG						Trasferimento Server SIAG, SPID, Servizi Online, EIM PaRER Wlan per pubblico
Umsetzung der IT-Strategie Attuazione della strategia IT	Anzahl Numero	0	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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</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	15	4	4	1	Versicherungsdienste, Steuerberatung, Versicherungsbroker, Zwangseintreibung  Servizi assicurativi, consulenza fiscale, brokeraggio assicurativo, riscossione coattiva.
Konstante Überwachung der Liquidität  Monitoraggio periodico liquidità	Anzahl  Numero	3	4	4	4	Periodische Erstellung des Liquiditätsplans und der Finanzgebarung Piano periodico della liquidità e rendiconto finanziario
Zwangseintreibungsdienst  Riscossione coattiva	Anzahl  Numero	0	100	100	100	Abschluss einer neuen Konvention und Verwaltung der bestehenden Verträge Stipula nuova convenzione e gestione contratto in essere
Beitritt zum nationalen Zahlungsknoten  Adesione al nodo nazionale pagamenti	Anzahl  Numero	0	30.000	56.000	56.500	Beitritt zur Zahlungsplattform mittels einer Vereinbarung mit dem Südtiroler Einzugsdienst  Adesione al Nodo pagamenti tramite convenzione con Alto Adige Riscossioni
Erstellung Sozialbericht Predisposizione Bilancio Sociale	Anzahl Numero	0	1	1	1	

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

## 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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Buchhalterische Registrierung sämtlicher Institutsrechnungen und -Gutschriften  Registrazione contabile di fatture e note di credito ricevute	Anzahl  Numero	48.337	50.000	51.000	52.000	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten  In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di Legge
Buchhalterische Registrierung von Ausgaben, die nicht in den Anwendungsbereich der MwSt. fallen  Registrazione contabile documenti di liquidazione della spesa non in regime IVA	Anzahl  Numero	745	800	800	800	
Erstellung Zahlungsmandate  Emissione mandati di pagamento	Anzahl  Numero	2.907	3.400	3.500	3.500	
Erstellung von Verkaufsrechnungen  Emissione fatture di vendita	Anzahl  Numero	784	800	800	800	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	4	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten  In base a modalità e scadenze

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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>8</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
						stabiliti da obblighi di Legge
Steuerrechtliche Pflichten Adempimenti fiscali	Anzahl Numero	26	28	28	28	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten  In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di Legge
Erstellung des Haushaltabschlusses und des Budget Redazione bilancio consuntivo e bilancio di previsione	Anzahl Numero	2	2	2	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</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>9</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Fakturierung der Mieten und Nebenspesen Fatturazione degli affitti e delle spese accessorie	Anzahl Numero	171.864	173.000	173.000	174.000	
Verwaltung der SEPA-Mandate Gestione dei mandati SEPA	Anzahl Numero	9.844	9.800	9.800	9.900	

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>9</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Registrierung der Inkassi (Post, Bank, Freccia, Sepa) Registrazione degli incassi (postali, bancari, freccia e Sepa)	Anzahl Numero	171.759	173.000	173.000	174.000	
Ausstellung Mahnungen der Zahlungsrückstände Emissione solleciti di pagamento per le posizioni di morosità	Anzahl Numero	8.912	9.000	9.000	9.000	
Ausstellung Mahndekrete u. Leistungsaufforderungen Emissione decreti ingiuntivi e atti di precetto	Anzahl Numero	205	200	200	200	In Zusammenarbeit mit dem Rechtsamt In collaborazione con l'Ufficio Legale
Abschluss von Ratenvereinbarungen Stipula di accordi rateali	Anzahl Numero	468	400	400	400	
Rückzahlungen Rimborsi	Anzahl Numero	453	450	450	450	

### 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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
<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 2017/2018 umgesetzt werden. Für die Umsetzung der verbleibenden sind die vorgesehenen Personalressourcen notwendig</p> <p>Alcuni punti sono stati concretizzati immediatamente nel corso del 2017/2018. Per la concretizzare dei rimanenti sono indispensabili le risorse umane previste nel progetto</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>	%	40%	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 amministrativi è stata iniziata nel 2018, mancano però ancora punti rilevanti e comparti.</p>
<p>Ausschreibung der Geschäftslokale</p> <p>Bando dei locali commerciali</p>	Anzahl Numero	1	1	1	1	<p>Jedes Jahr wird eine Sammelausschreibung aller Geschäfte durchgeführt</p> <p>Ogni anno viene realizzata una gara pubblica dove vengono messi</p>

<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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
						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	11.156	11.000	11.000	11.000	
Ausarbeitung der Verträge der Vertrauenspersonen Elaborazione dei contratti dei fiduciari	Anzahl Quantità	129	130	130	130	
Teilnahme am Projekt Callcenter Partecipazione progetto Callcenter	Anzahl Quantità	0	1	1	0	



### 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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Überarbeitung des bestehenden Systems der Zuweisung der Sozialwohnungen Modifica dell'attuale sistema di presentazione delle domande di assegnazione alloggio	%	0%	40%	50%	100%	Das vorgeschlagene Konzept wurde aufgrund rechtlicher Bedenken zurückgezogen und muss überarbeitet werden. Il concetto elaborato a causa di riserve sulla compatibilità legale è stato ritirato 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	4.717	4.800	4.800	4.800	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	389	400	400	400	
Abschluss von Mietverträgen (Einzugsgebiet der Mss Bozen) Sipula contratti per alloggi (zona competenza del CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	308	300	300	300	betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögensrechtliche Änderungen riguarda nuove assegnazioni, successioni, cambi e variazioni patrimoniali
Durchgeführte Vertragsübertragungen (MSS Bozen)	Anzahl/	124	130	130	130	

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

<b><i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i></b>	<b><i>Einheit Unità<sup>11</sup></i></b>	<b><i>Ist Consuntivo 2018</i></b>	<b><i>Plan Pianificato 2020</i></b>	<b><i>Plan Pianificato 2021</i></b>	<b><i>Plan Pianificato 2022</i></b>	<b><i>Anmerkungen Annotazioni</i></b>
Passaggi contrattuali effettuati (CSI Bolzano)	numero					
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch (MSS Bozen) Esame delle domande di cambio alloggio (CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	144	150	150	150	Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert.  Per sopperire il fabbisogno di appartamenti grandi il cambio d'ufficio da appartamenti sottooccupati è stato intensificato.

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>12</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Übergabe der Wohnungen Consegna alloggi	Anzahl quantità	308	310	310	310	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	911	900	900	950	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	234	225	225	250	
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	18	20	20	20	
Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo – stipula contratti e consegna posto letto/minialloggio	Anzahl quantità	182	250	250	250	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	6.009	6.100	6.100	6.500	
Vergabe von Dienstleistung und Lieferungen Direktaufträge – incarichi diretti	Anzahl quantità	42	25	25	25	

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

<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>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Ausschreibungen > 40.000,00 bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 fino soglia EU EU Ausschreibungen – gare EU		2	15	15	15	
		7	5	3	5	

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

<b>Kernprozess / Ziel</b> <b>Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit</b> <b>Unità<sup>13</sup></b>	<b>Ist</b> <b>Consuntivo</b> <b>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	97%	100%	100%	100%	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione congruagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	220	224	224	230	
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	12.120	12.000	12.000	13.000	

<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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
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	418	400	400	420	

### 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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Abschluss von Mietverträgen für Wohnungen Sipula contratti per alloggi	Anzahl/ numero	137	170	170	170	betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögenrechtliche Änderungen riguarda nuove assegnazioni, successioni contratto, cambi alloggio e variazioni patrimoniali
Übergabe der Wohnungen consegna alloggi	Anzahl quantità	85	95	95	95	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	287	270	290	290	
Durchgeführte Vertragsübertragungen Passaggi contrattuali effettuati	Anzahl/ numero	22	20	20	35	
Behandelte Aufnahme gesuche zusätzlicher	Anzahl	74	70	70	70	

<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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	quantità					
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch E*same delle domande di cambio alloggio	Anzahl/ numero	30	35	35	35	Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert.  Per sopperire il fabbisogno di appartamenti grandi il cambio d'ufficio da appartamenti sottooccupati è stato intensificato.
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	4	3	3	3	
Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo – stipula contratti e consegna posto letto/minialloggio	Anzahl quantità	36	36	36	45	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	2.419	2.500	2.600	2.600	
Vergabe von Dienstleistung und Lieferungen Direktaufträge – incarichi diretti Ausschreibungen > 40.000,00 bis EU Schwelle	Anzahl quantità	2	2	2	2	

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>14</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Gare > 40.000,00 fino soglia EU EU Ausschreibungen – gare EU		4	3	3	3	
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	100	100	100	100	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	128	135	136	137	
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	96	93	93	96	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden. Codificazione delle fatture a carico degli inquilini.	Anzahl quantità	1.815	2.400	2.400	2.400	
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	482	380	400	400	

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>15</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Abschluss von Mietverträgen für Wohnungen Sipula contratti per alloggi	Anzahl/ numero	140	140	120	120	betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögensrechtliche Änderungen  riguarda nuove assegnazioni, successioni contratto, cambi alloggio e variazioni patrimoniali
Übergabe der Wohnungen consegna alloggi	Anzahl quantità	99	105	100	100	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	271	270	270	270	
Durchgeführte Vertragsübertragungen Passaggi contrattuali effettuati	Anzahl/ numero	33	30	30	30	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	77	80	80	80	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch Esame delle domande di cambio alloggio	Anzahl/ numero	29	25	25	25	Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert.  Per sopperire il fabbisogno di appartamenti grandi il cambio

<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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
						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	12	10	10	10	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	2.399	2.500	2.500	2.500	
Vergabe von Dienstleistung und Lieferungen Direktaufträge – incarichi diretti Ausschreibungen > 40.000,00 bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 fino soglia EU EU Ausschreibungen – gare EU	Anzahl quantità	2	2	2	2	
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	97	97	97	97	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	204	211	212	213	
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieter	Anzahl quantità	114	114	114	114	

<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>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei conguagli spese condominiali per i nostri inquilini						
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden. Codificazione delle fatture a carico degli inquilini.	Anzahl quantità	2.736	2.350	2.350	2.350	
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	80	80	80	80	

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

<b>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</b>	<b>Einheit Unità<sup>16</sup></b>	<b>Ist Consuntivo 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	452	500	500	500	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	171	154	262	280	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	42	28	48	67	
Teilnahme am Projekt Callcenter Partecipazione progetto Callcenter	Anzahl Quantità	0	1	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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</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	122	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	11	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	27	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

<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>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</b>	<b>Anmerkungen</b> <b>Annotazioni</b>
						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	145	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	124	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	18	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 Unità<sup>18</sup></i>	<i>Ist Consuntivo 2018</i>	<i>Plan Pianificato 2020</i>	<i>Plan Pianificato 2021</i>	<i>Plan Pianificato 2022</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:						
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	22	34	35	36	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	70	36	113	180	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	4	13	0	22	

<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>2018</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2020</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2021</b>	<b>Plan</b> <b>Pianificato</b> <b>2022</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	202	280	275	278	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	45	61	118	52	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	4	0	30	27	

<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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:						
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	37	36	40	36	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	56	57	31	48	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	34	15	18	18	

<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 2018</b>	<b>Plan Pianificato 2020</b>	<b>Plan Pianificato 2021</b>	<b>Plan Pianificato 2022</b>	<b>Anmerkungen Annotazioni</b>
Instandhaltung des Vermögens Conservazione del patrimonio esistente:						
Wohnungsinstandsetzung Ripristino alloggi	Anzahl numero	191	150	150	150	
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe Bauerhaltung Lavori di manutenzione ordinaria gruppo edile	Anzahl numero	4.558	4.000	4.000	4.000	
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe technische Anlagen Lavori di manutenzione ordinaria gruppo impianti tecnologici	Anzahl numero	4.034	4.000	4.000	4.000	
Gewährleistung kürzester Einsatzzeiten bei Notfällen Garanzia di interventi tempestivi di somma urgenza	%	100	100	100	100	

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