



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

Performanceplan für den Dreijahreszeitraum 2021 - 2023 – Piano della performance per il triennio 2021 - 2023

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 2021 (mit Vorausschau für die Jahre 2022 und 2023) bildet der vorliegende Performance-Plan für den Dreijahreszeitraum 2021-2023 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 13.426 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 13.426 Wohnungen, 13.411 Autoabstellplätze, 159 Geschäfte und andere Lokale gebaut und gekauft, die zu einer sozial verträglichen Miete von

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 2021 (includendo una previsione per gli anni 2022 e 2023), il presente piano della performance per il triennio 2021-2023 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 13.426 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 13.426 alloggi, 13.411 posti macchina, 159 negozi e locali vari che vengono messi a disposizione ad un canone sociale medio pari a

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 1,4 Mrd. Euro. Die Jahresgesamtleistung laut Gewinn- und Verlustrechnung beträgt 63,6 Mio. €. Die Mieteinnahmen für das Jahr 2021 werden sich auf 39,8 Mio. € belaufen.

Das Wohnbauinstitut bewältigt seine Aufgaben mit 185 Mitarbeiter/innen (Vollzeitäquivalente). Zu den Stärken des Wohnbauinstituts zählt

€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 1,4 miliardi di Euro. Il totale dei ricavi in base al conto economico è pari a 63,6 milioni di Euro. Le entrate derivanti dai canoni di locazione IPES ammonteranno nel 2021 a 39,8 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

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 2021-2023 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 2021 17,8 Millionen Euro für die Errichtung von Neubauten und 43,8 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.

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 2021 – 2023 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 2021 sono stati destinati per il Programma di costruzione 17,8 Mio Euro per la realizzazione di nuovi alloggi e 43,8 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 operati 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.

Das so genannte Quartiersmanagement spielt dabei eine wichtige Rolle. Wichtige Aufgaben der MieterbetreuerInnen sind die Netzwerkarbeit, die

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.

In questo contesto il cosiddetto "management di quartiere" riveste un ruolo primario. Compiti degli assistenti di zona sono il lavoro di rete, la

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 2021 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. Organisationsplan des Agilen Arbeitens

Allgemeine Ausführungen

Ein zentraler Entwicklungsschwerpunkt für die Planungsperiode 2021-2023 ist angesichts der andauernden Covid-19-Notstandssituation die verstärkte Anwendung des Agilen Arbeitens (Smart Working) beim Wohnbauinstitut. Der Performance-Plan ist in diesem Sinne mit der Ausarbeitung und Umsetzung eines "Organisationsplan des Agilen Arbeitens" integriert. In diesem Zusammenhang ist der Organisationsplan des Agilen Arbeitens das Instrument zur Programmierung des Agilen

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 2021 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. Piano organizzativo del lavoro agile (POLA)

Considerazioni generali

In considerazione della situazione di emergenza Covid-19 in corso, una centrale priorità di sviluppo per il periodo di pianificazione 2021-2023 è il maggiore utilizzo del lavoro agile (smart working) presso l'Istituto per l'edilizia abitativa. In questo senso, il Piano della Performance si integra con l'elaborazione e l'attuazione di un "Piano organizzativo per il lavoro agile". Il POLA rappresenta lo strumento di programmazione del lavoro agile, ovvero delle sue modalità di attuazione e sviluppo. In sede di prima

Arbeitens, sowie seiner Methoden zur Umsetzung und Entwicklung. Bei der ersten Anwendung muss der Organisationsplan des Agilen Arbeitens als Teil des Performanceplans 2021-2023 aufgenommen werden, der bis zum 31. Januar 2021 angenommen und veröffentlicht werden soll.

Das Wobi hat zu Beginn der Phase des Covid-19-Notstands dank Internet-Zugriff auf das Wobi-Netzwerk mittels der Citrix Workspace App praktisch von einem Tag auf den anderen sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wobi in die Lage versetzen können, vom Homeoffice aus mit Vollzugriff auf den Büroarbeitsplatz zu arbeiten. In der Anfangsphase des Covid-19-Notstands (Mitte März bis Mitte Mai 2020) wurde bis zu 75% der Arbeitszeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Smart Working ausgeführt, auf der Grundlage einer vereinfachten Vereinbarungsform des Smart Workings zwischen Wobi und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Rechtsquellen

Nach Beendigung der derzeit noch andauernden Notstandsphase im Zusammenhang mit Covid-19 wird das derzeit angewandte Arbeitsmodell des Smart Workings auch für die Zukunft als eine der möglichen Arbeitsformen beibehalten. In Übereinstimmung mit der Entscheidung, auch in Zukunft auf dieses Arbeitsmodell des Smart Workings zu setzen sowie in Anwendung der in Artikel 263 des Gesetzes Nr. 77 vom 17. Juli 2020 enthaltenen Bestimmungen liegt der Schwerpunkt nun auf dem neuen Planungsinstrument, dem sogenannten „Organisationsplan des Agilen Arbeitens“ sowie auf jenen Leistungsindikatoren, die für eine angemessene Umsetzung und progressive Entwicklung der agilen Arbeit geeignet sind.

Die angeführte gesetzliche Bestimmung und die am 09.12.2020 vom zuständigen Dipartimento della funzione pubblica verabschiedeten Leitlinien zum Organisationsplan des Agilen Arbeitens sehen vor, dass mindestens 60 Prozent der Bediensteten das Agile Arbeiten als Form der Durchführung des Arbeitsverhältnisses in Anspruch nehmen können.

Der am 3. Dezember 2020 unterzeichnete II. Teilvertrag für die Erneuerung des bereichsübergreifenden Kollektivvertrages für den Dreijahreszeitraum 2019-2021, enthält eine eigene Regelung für das sogenannte Agile Arbeiten (bzw. das Smart-Working-Modell nach dem

applikatione, il POLA dovrà essere inserito come sezione del Piano della performance 2021-2023 da adottare e pubblicare entro il 31 gennaio 2021.

All'inizio dell'emergenza Covid-19, grazie all'accesso internet alla rete Ipes tramite l'app Citrix Workspace, l'Ipes è stato in grado di consentire praticamente a tutti i dipendenti di lavorare da casa da un giorno all'altro con accesso completo alla propria postazione di lavoro. Nella fase iniziale dell'emergenza Covid-19 (da metà marzo a metà maggio 2020) fino al 75% dell'attività dei dipendenti è stata svolta in smart working sulla base di una modalità semplificata di accordo di smart working tra Ipes e i suoi collaboratori.

Contesto normativo

La modalità lavorativa in smart working, iniziata ed attualmente in corso, in connessione con lo stato di emergenza da Covid-19 ancora in corso, troverà applicazione quale una delle modalità ordinarie della prestazione lavorativa, una volta terminato lo stato di emergenza stesso. Pertanto, in linea con la scelta di investire anche per il futuro su questa modalità lavorativa, nonché secondo quanto richiesto dall'art. 263 della legge 17 luglio 2020, n. 77, si focalizzerà l'attenzione sul nuovo strumento costituito dal POLA - Piano Organizzativo del Lavoro Agile e sugli indicatori di performance funzionali ad un'adeguata attuazione e ad un progressivo sviluppo del lavoro agile.

La citata disposizione di legge e le linee guida sul piano organizzativo del lavoro agile adottate dal Dipartimento della funzione pubblica in data 9 dicembre 2020 prevedono che almeno il 60 per cento dei dipendenti possa utilizzare il lavoro agile come modalità di attuazione del rapporto di lavoro.

Il II. accordo stralcio per il rinnovo del contratto collettivo intercompartimentale riferito al triennio 2019-2021, sottoscritto il 3 dicembre 2020, prevede una regolamentazione propria per il cosiddetto lavoro agile (ovvero smart working post stato di emergenza Covid) nella

Covid-Notstand) in der Öffentlichen Verwaltung Südtirols.

Zielsetzungen des Organisationsplans des Agilen Arbeitens beim Wobi

Das Wobi wendet diese gesetzlichen und kollektivvertraglichen Bestimmungen bezogen auf das Agile Arbeiten an, mit dem Ziel die Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen und die Vereinbarkeit von Lebens- und Arbeitszeiten zu erleichtern. Mindestens 60 Prozent der Bediensteten des Wobi nehmen das Agile Arbeiten als Form der Durchführung des Arbeitsverhältnisses in Anspruch. Es wird sichergestellt, dass ihnen durch die Agile Arbeit keine Nachteile bei der Anerkennung der Berufsp Professionalität und der beruflichen Entwicklung widerfahren.

Agile Arbeit geht über die herkömmliche Logik der Leistungskontrolle hinaus und fungiert als „Treuhandpakt“ zwischen Verwaltung und Arbeitnehmern, basierend auf dem Leitprinzip "FAR BUT CLOSE" soviel wie „weit entfernt aber nah“. Dies bedeutet dass die Zusammenarbeit zwischen der Verwaltung und den Arbeitnehmern zur Schaffung von öffentlichem Wert, unabhängig von Ort, Zeit und Arbeitsweise ist, die diese wählen, um die von der Verwaltung verfolgten Ziele zu erreichen.

Dieses Prinzip basiert auf folgenden Faktoren:

- Flexibilität von Organisationsmodellen
- Autonomie bei der Arbeitsorganisation
- Verantwortung für die Ergebnisse
- Wohlbefinden des Arbeiters
- Nutzen für die Verwaltung
- Digitale Technologien, die agiles Arbeiten ermöglichen und fördern
- Organisationskultur basierend auf Zusammenarbeit und der Neugestaltung von Fähigkeiten und Verhaltensweisen
- Organisation in Bezug auf Planung, Koordination, Überwachung und Annahme von Verbesserungsmaßnahmen
- Balance gemäß einer Win-Win-Logik: Die Verwaltung erreicht ihre

Pubblica Amministrazione a livello provinciale.

Obiettivi del POLA all'interno dell'Ipes

L'Ipes applica queste citate disposizioni di legge e norme di contrattazione collettiva in relazione al lavoro agile, con l'obiettivo di aumentare la competitività e rendere più facile conciliare i tempi di lavoro e di vita. Almeno il 60% dei/delle collaboratori/trici Ipes utilizza il lavoro agile come forma di esecuzione del rapporto di lavoro. È garantito che gli stessi non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera.

Il lavoro agile supera la tradizionale logica del controllo sulla prestazione, ponendosi quale patto fiduciario tra l'amministrazione e il lavoratore, basato sul principio guida "FAR BUT CLOSE", ovvero "lontano ma vicino". Ciò a significare la collaborazione tra l'amministrazione e i lavoratori per la creazione di valore pubblico, a prescindere dal luogo, dal tempo e dalle modalità che questi ultimi scelgono per raggiungere gli obiettivi perseguiti dall'amministrazione.

Tale principio si basa sui seguenti fattori:

- Flessibilità dei modelli organizzativi
- Autonomia nell'organizzazione del lavoro
- Responsabilizzazione sui risultati
- Benessere del lavoratore
- Utilità per l'amministrazione
- Tecnologie digitali che consentano e favoriscano il lavoro agile
- Cultura organizzativa basata sulla collaborazione e sulla riprogettazione di competenze e comportamenti
- Organizzazione in termini di programmazione, coordinamento, monitoraggio, adozione di azioni correttive
- Equilibrio in una logica win-win: l'amministrazione consegue i propri

Ziele und die Arbeitnehmer verbessern ihre "Work-Life-Balance"

Unter diesen Faktoren nehmen in einer Logik des "change management", das heißt des Managements organisatorischer Änderungen, um die durch neue Technologien gebotenen Möglichkeiten optimal zu nutzen, die Organisationskultur und die digitale Technologien eine strategische Rolle ein.

Regelung des Agilen Arbeitens beim Wobi

Der Organisationsplans des Agilen Arbeitens umfasst als Programmplanungsdokument einen Zeitraum von jeweils 3 Jahren und unterliegt einer jährlichen Aktualisierung. Der vorgeschlagene Ansatz ist der einer progressiven und schrittweisen Anwendung, da das Wobi ein Entwicklungsprogramm über einen Zeitraum von drei Jahren ausarbeiten muss, bevor es 2023 voll umsetzungsfähig ist.

Agile Arbeit beim Wobi wird in dieser Anfangsphase wie folgt geregelt:

Individuelle Vereinbarung

Das Agile Arbeiten beim Wobi wird durch den Abschluss spezifischer individueller Vereinbarungen zwischen dem Mitarbeiter/der Mitarbeiterin und dem direkten Vorgesetzten/der direkten Vorgesetzten geregelt mit Bezug auf die notwendigen Voraussetzungen für Agiles Arbeiten (organisatorische Maßnahmen, technologische Anforderungen, Schulungen).

Arbeitszeit

Die Vereinbarung kann dabei eine befristete oder unbefristete Dauer haben bzw. das gesamte Arbeitsverhältnis oder einen Teil davon umfassen.

In Übereinstimmung mit den Bedürfnissen des Dienstes können Arbeitstätigkeiten im agilen Arbeitsmodus nach einem frei verwalteten Zeitplan durchgeführt werden, in der Regel innerhalb der täglichen Arbeitszeiten zwischen 06.00 und 20.00 Uhr.

Je nach Dienstbedarf können genaue Zeitvorgaben und Zeiten der

obiettivi e i lavoratori migliorano il proprio "Work-life balance"

Tra questi fattori, rivestono un ruolo strategico la cultura organizzativa e le tecnologie digitali in una logica di "change management", ovvero di gestione del cambiamento organizzativo per valorizzare al meglio le opportunità rese disponibili dalle nuove tecnologie.

Disciplina del lavoro agile presso l'Ipes

Il POLA come strumento di programmazione del lavoro agile riguarda un periodo triennale di programmazione che va aggiornato annualmente. L'approccio proposto è quello di un'applicazione progressiva e graduale in quanto l'Ipes deve elaborare un programma di sviluppo nell'arco temporale di un triennio prima di essere a regime nel 2023.

Il lavoro agile presso l'Ipes nella fase iniziale è disciplinato nel modo di seguito descritto:

Accordo individuale

Il lavoro agile all'interno dell'Ipes è regolato dalla conclusione di specifici accordi individuali tra il singolo collaboratore/la singola collaboratrice e il suo diretto superiore/la sua diretta superiore riguardo le condizioni abilitanti del lavoro agile (misure organizzative, requisiti tecnologici, percorsi formativi).

Orario di lavoro

L'accordo può avere durata limitata o illimitata oppure comprendere l'intero rapporto di lavoro o parte di esso.

Compatibilmente con le esigenze di servizio, le attività lavorative in modalità di lavoro agile possono essere effettuate secondo un orario liberamente gestito, nella fascia oraria giornaliera compresa, di norma, tra le ore 06.00 e le ore 20.00.

In base alle esigenze di servizio possono essere comunque concordati

Erreichbarkeit definiert und vereinbart werden.

Es wird in diesem Zusammenhang daran erinnert, dass die Mitarbeiter/innen auf jeden Fall die Grunderreichbarkeit am Telefon während der Kernzeiten, zu gewährleisten haben, unabhängig davon, ob sie gerade konkrete Arbeitstätigkeiten in Agilen Arbeiten verrichten

Die Agile Arbeit berechtigt nicht zur Überstundenleistungen und gibt kein Anrecht auf Essensgutscheine.

Beschreibung der auszuführenden Tätigkeiten und die zu erreichenden Ziele

Agile Arbeit beruht auf dem Erreichen zwischen dem Mitarbeiter/der Mitarbeiterin und dem direkten Vorgesetzten/der direkten Vorgesetzten vereinbarter Ziele und/oder Leistungen. Es wird hervorgehoben, dass die Anwendung Agiler Arbeit nicht als eigenständige Aktivität zu sehen ist, sondern eine Art darstellt, um die zugewiesenen Ziele zu erreichen. Es ist klar, dass die Erbringung von Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen niemals beeinträchtigt werden darf, was unter Einhaltung von Regelmäßigkeit, Kontinuität und Effizienz sowie unter strikter Einhaltung der in der geltenden Gesetzgebung vorgesehenen Zeiten erfolgen muss.

Der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin verpflichtet sich die Angaben zur Arbeitstätigkeit, zur Erreichbarkeit und zum Ablauf der Agilen-Arbeit-Modalität entsprechend des mit der jeweilig direkt vorgesetzten Führungskraft vereinbarten individuellen Tätigkeitsprogrammes einzuhalten.

Technische Voraussetzungen

In der Regel hat die Agile Arbeit beim Wobi in Bezug auf die informatische Ausrüstung die Logik des BYOD (Bring your own device) übernommen. Der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin muss über einen geeigneten Internetanschluss zur Ausübung der Arbeitsleistung in Smart-Working-Modalität verfügen und über einen geeigneten PC bzw. Laptop mit geeignetem Windows-Betriebssystem. Das Wobi kann außerdem auch die für die Durchführung der Arbeit erforderlichen technischen Mittel zur Verfügung stellen.

precisi vincoli di orario e definite precise fasce di reperibilità.

In questo contesto, si ricorda che il/la collaboratore/trice deve garantire la raggiungibilità al telefono nelle fasce orarie vincolate, indipendentemente dal fatto che stia svolgendo attività in modalità agile.

Per il lavoro agile non è prevista la prestazione di lavoro straordinario e non da diritto ai buoni pasto.

Descrizione delle attività da svolgere e gli obiettivi da raggiungere

Il lavoro agile si basa sul raggiungimento di obiettivi e/o di una performance concordati tra il singolo collaboratore/la singola collaboratrice e il suo diretto superiore/la sua diretta superiore. Va sottolineato che l'attuazione del lavoro agile non si configura quale attività a sé stante, ma rappresenta una modalità per raggiungere tali obiettivi assegnati. È del tutto evidente che non deve essere mai pregiudicata l'erogazione dei servizi rivolti a cittadini ed imprese che deve avvenire con regolarità, continuità ed efficienza, nonché nel rigoroso rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente.

Il/la collaboratore/trice si impegna di procedere alla stesura di un report periodico, in linea con quanto concordato nel programma delle attività individuale, da inviare via e-mail al proprio diretto superiore/alla sua diretta superiore circa l'attività effettivamente svolta in modalità agile.

Requisiti tecnologici

Di regola il lavoro agile presso Ipes per quanto riguarda gli strumenti tecnologici ha adottato la logica del BYOD (Bring your own device). Il/la collaboratore/trice deve disporre di una connessione internet adeguata, a banda larga, necessaria per il lavoro in modalità agile e di avere in dotazione un PC risp. portatile con un adeguato sistema operativo windows. L'Ipes può inoltre anche fornire gli strumenti tecnici necessari per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Das Wohnbauinstitut wird von allen Ausgaben für die Nutzung der Geräte, den Stromverbrauch, den Internetanschluss sowie etwaige Telefonspesen, die mit der Tätigkeit in Agiler Arbeit verbunden sind, befreit.

Weiterbildung

Für die Mitarbeiter/innen in agiler Arbeit werden spezielle Schulungen angeboten. Die Teilnahme an vom Wobi für die agilen Mitarbeiter/innen vorbereiteten Schulungsmaßnahmen ist obligatorisch.

Im Intranet des Unternehmens wird ein spezieller Bereich vorgesehen, der detaillierte Informationen und Antworten auf die häufigsten Fragen enthält.

Arbeitssicherheit

Im Rahmen der dienstlichen Erfordernisse können Tätigkeiten im agilen Arbeitsmodus ohne Einschränkung des Arbeitsplatzes ausgeführt werden. Bei der Wahl des Arbeitsplatzes muss das Personal die Notwendigkeit berücksichtigen, die Diensterfordernisse mit den persönlichen in Einklang zu bringen, sowie die Vorschriften über die Sicherheit am Arbeitsplatz einhalten. Der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin verpflichtet sich dazu, die Arbeitsleistung in Agiler Arbeit unter Einhaltung der Kriterien der Angemessenheit, Sicherheit und Vertraulichkeit und an einem Ort auszuführen, der den Mindestanforderungen gemäß Leitlinien zur Gewährleistung eines gesunden und sicheren Arbeitsumfeldes für Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in Agiler Arbeit entspricht, auch unter Einhaltung der Richtlinie des gesamtstaatlichen Versicherungsinstituts für Arbeitsunfälle (INAIL) betreffend die Gesundheit und Sicherheit am Smart-Working-Arbeitsplatz gemäß Art. 22, Abs. 1, Gesetz Nr. 81/2017,

Weitere Bestimmungen

Der Generaldirektor erlässt weitere Richtlinien für die Umsetzung Agiler Arbeit beim Wobi.

L'Ipes è esonerato da ogni spesa sostenuta per l'utilizzo delle apparecchiature, i consumi elettrici, di connessione alla rete internet ed alle comunicazioni telefoniche connesse all'attività.

Formazione

Per i/le collaboratori/trici in lavoro agile è prevista specifica formazione. La partecipazione agli interventi di formazione predisposti da Ipes per i/le collaboratori/trici agili è obbligatoria.

Sul intranet aziendale è previsto un apposito spazio dedicato che contiene approfondimenti e risposte ai quesiti più frequenti.

Sicurezza sul lavoro

Compatibilmente con le esigenze di servizio, le attività lavorative in modalità di lavoro agile possono essere espletate senza vincolo di luogo di lavoro. Ai fini della scelta del luogo di lavoro, il personale deve prendere in considerazione la necessità di conciliare le esigenze di servizio con quelle personali nonché il rispetto delle norme in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. Il/la collaboratore/trice si impegna a svolgere l'attività in modalità agile nel rispetto dei criteri di idoneità, sicurezza e riservatezza e in un luogo rispondente ai requisiti minimi stabiliti nell'informativa generale sulla gestione della salute e sicurezza per i lavoratori in lavoro agile, nel rispetto della direttiva dell'INAIL sulla salute e sicurezza nel lavoro agile.

Ulteriori disposizioni

Il direttore generale emana ulteriori direttive per l'espletamento del lavoro agile all'interno dell'Ipes.

6. 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 2021-2023 aufgezeigt:

6. Prestazioni:

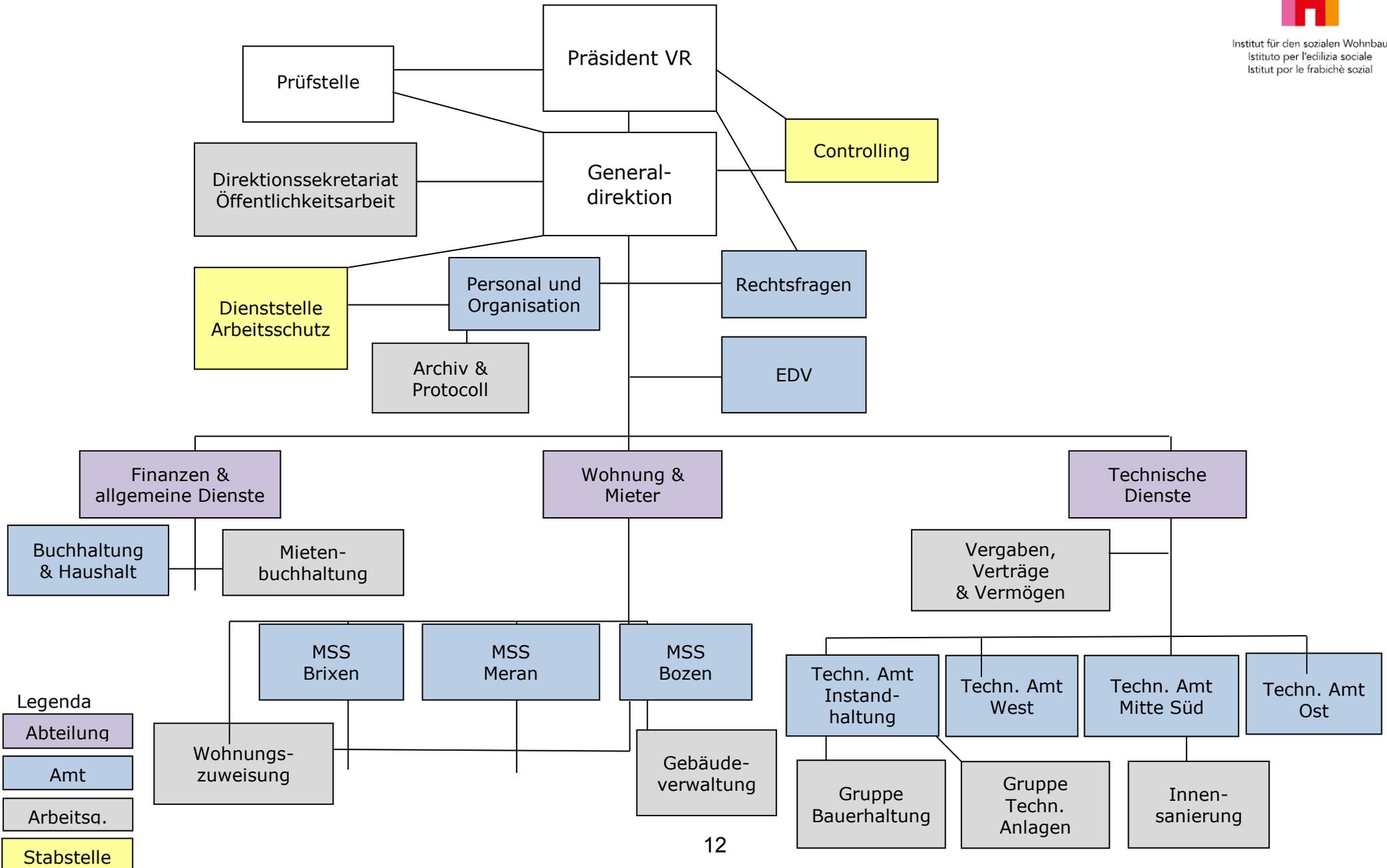
Gli obiettivi strategici e le priorità di sviluppo si realizzano con l'erogazione di prestazioni; per prestazioni s'intendono i "prodotti" che l'Ipes fornisce ai diversi gruppi di interesse (cittadinanza, aziende,...). Le prestazioni rappresentano l'output dell'operato dell'Amministrazione. Nel presente 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 2021-2023:

ORGANIGRAMM



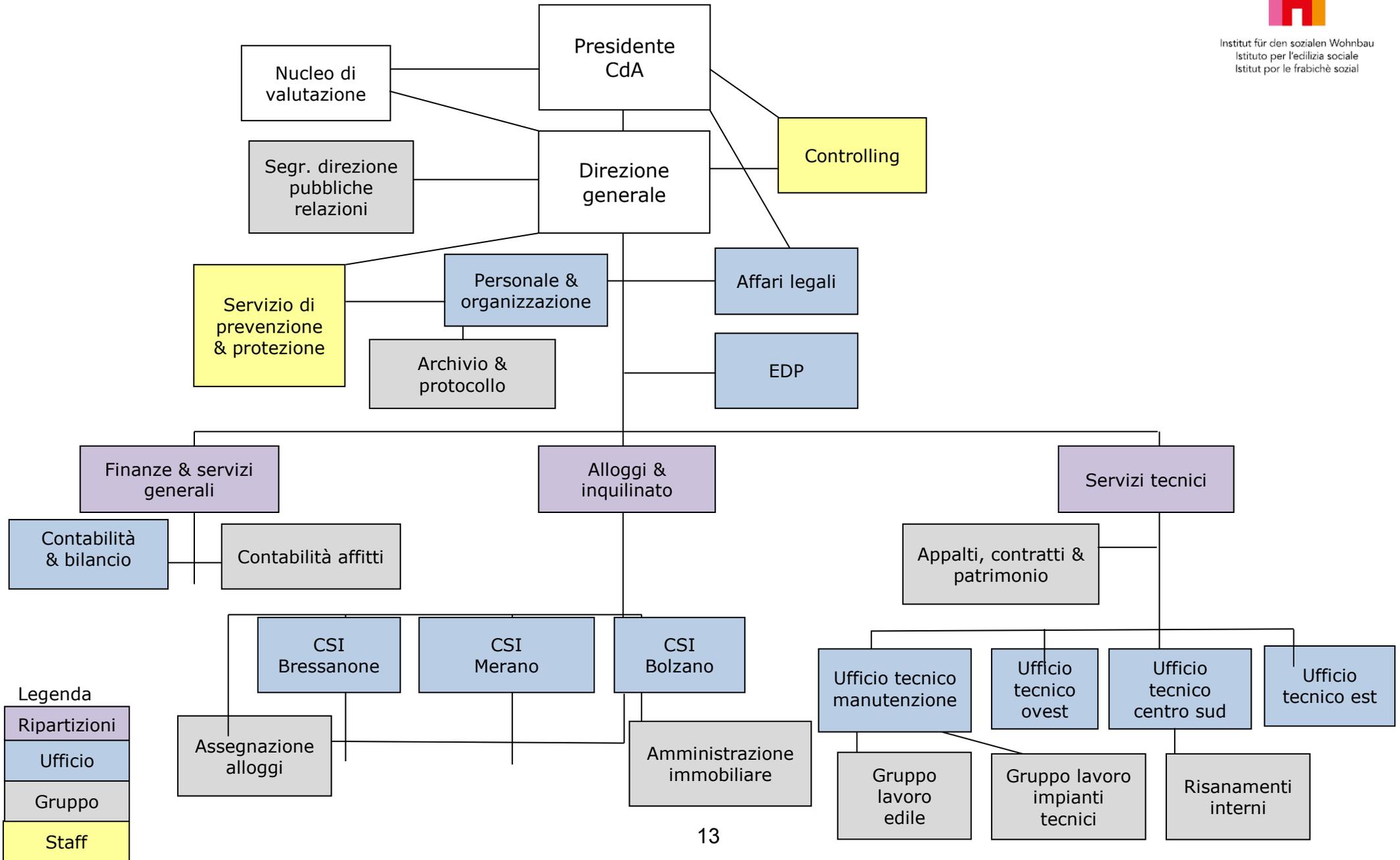
Institut für den sozialen Wohnbau
Istituto per l'edilizia sociale
Istituto per le frabichè sozial



ORGANIGRAMMA



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



Performanceplan 2021-2023

LEISTUNGEN UND ZIELE DER ORGANISATIONSEINHEITEN

Piano Performance 2021-2023

PRESTAZIONI ED OBIETTIVI DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE

1. Generaldirektion - Direzione generale

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità¹</i>	<i>Ist Consuntivo 2019</i>	<i>Plan Pianificato 2021</i>	<i>Plan Pianificato 2022</i>	<i>Plan Pianificato 2023</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Optimierung Governance Ottimizzazione Governance	Anzahl Quantità	135	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 pubbliche relazioni verso l'esterno	Anzahl Quantità	1	1	1	1	Verfahren: Mieter, Bürger, Medien, Stakeholder, Land, öffentliche Körperschaften, Gemeinden Procedimenti: Inquilini, cittadini,

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
						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 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	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 Verwaltungsratsaktes 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	78	80	80	80	
Öffentlichkeitsarbeit (Vorbereitung bzw. Bearbeitung von Pressekonferenzen, Pressemitteilungen, Tagungen, Mieterinfo, Newsletter etc.) Pubbliche Relazioni (Predisposizione di conferenze stampa, comunicati stampa, convegni, bollettino IPES, newsletter, ecc.)	Anzahl Quantità	43	40	40	40	In Zusammenarbeit mit der Presseagentur und mit den Ämtern In collaborazione con l'agenzia di pubbliche relazioni e con gli uffici

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

1.3. Rechtsamt – Ufficio legale

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità³	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Betreute neue Streitfälle Assistenza nuove cause	Anzahl Quantità	10	10	8	9	
Betreute anhängige Streitfälle Assistenza cause pendenti	Anzahl Quantità	17	10	12	12	
Neue Räumungsklagen und Verfahren für einstweilige Verfügungen Nuovi procedimenti di ingiunzione e sfratto	Anzahl Quantità	109	120	110	110	
Mahnbescheide Atti di precetto	Anzahl Quantità	83	70	80	80	
Strafanzeigen Denunce penali	Anzahl Quantità	2	8	5	6	
Mediationsverfahren mediazioni	Anzahl Quantità	1	5	5	4	
Rechtsgutachten pareri legali	Anzahl Quantità	8	10	10	12	
Stellungnahmen Provinz und intern Prese di posizione Provincia ed interno	Anzahl Quantità	2	5	5	5	
Liquidationsverfahren Procedimenti di liquidazione	Anzahl Quantità	2	4	4	4	
Antrag Ernennung Erbschaftsverwalter Istanza nomina curatore eredità	Anzahl Quantità	-	10	10	10	

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 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Personalaufnahmen auf unbestimmte Zeit – Assunzione personale a tempo indeterminato (Mobilitätsverfahren und/bzw. Wettbewerbe – procedure di mobilità e/risp. concorsi)	Anzahl Quantità	9	26	15	15	
Personalaufnahmen auf bestimmte Zeit – assunzioni di personale a tempo determinato	Anzahl Quantità	10	9	9	9	
Personalverwaltung – amministrazione del personale: Wartestände – aspettative	Anzahl Quantità	21	11	12	13	
Arbeitszeit-Verwaltung (Eingaben und Kontrollen im Zeitverwaltungsprogramm) – Gestione presenze (Immissioni e controlli/verifiche nel programma gestione presenze)	Anzahl Quantità	13.000	15.000	15.000	15.000	
Personalentwicklung – sviluppo personale (Anzahl Personalentwicklungsmaßnahmen – numero iniziative di sviluppo personale)	Anzahl Quantità	86	100	100	100	
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)

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁴	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Lohnbuchhaltung – gestione paghe:						
• Lohnstreifen - Cedolini	Anzahl Quantità	2.928	3.000	3.000	3.000	
• CU-Bestätigungen – Certificazioni CU	Anzahl Quantità	604	220	220	220	
• 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	14	20	20	20	
• Vergaben auf Consip-Mepa – Incarichi su Consip-Mepa (Mercato elettronico Pubblica amministrazione)	Anzahl Quantità	2	4	4	4	
• Vergaben auf Mepab – Incarichi su Mepab (Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione Provincia Bolzano)	Anzahl Quantità	16	20	20	20	

1.4.1. Archiv und Protokoll – Archivio e protocollo

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁵	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Umsetzung der Bestimmungen zum informatischen Protokoll und zu den Bestimmungen der digitalen Verwaltung –	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 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Applicazione delle disposizioni in materia di protocollo informatico e delle disposizioni in materia di amministrazione digitale						
Mitarbeit bei der laufenden Anpassung des Dokumentenhandbuchs und des Handbuchs für die digitale Langzeitarchivierung – Collaborazione all'aggiornamento continuo del manuale di gestione documentale e al manuale di conservazione lungo termine dei documenti digitali	Anzahl Numero	2	2	2	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 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Gewährung der aktiven Dienstleistungen (Incident Management) Kontinuierliche Verbesserung zur Vermeidung von Notfällen (Problem Management)	Prozent	98,5%	98,3%	98,5%	98,5%	Hauptaufgabe der EDV-Struktur Kontinuierliche Verbesserung Verwaltung S.I Compito principale della Struttura EDP, Continuo miglioramento gestione S.I.
Garanzia della continuità dei servizi attivi (Incident Management). Miglioramento continuo per ridurre gli incidenti (Problem Management)	Percentuale					
Anwendung Investitionsplan (Change Management)	Anzahl Numero	4	6	3	3	Ausschreibung Cloud Dienst für Power i anstelle von Ankauf und Installation neuer Server

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Predisposizione piano d'investimento e attuazione progetti (Change mangement)						Power i u. neuer Plotter Gara Servizio Cloud per Power I al posto dell'acquisto e installazione nuovo Server Power i e Plotter nuovo ----- Ankauf Cad Lizenzen, Personal Verwaltungssoftware, Zeiterfassungsterminal, Einführung eines NAC Systems Acquisto nuove licenze CAD, nuova soluzione per la gestione del personale, terminali Rilevazione presenze, Introduzione Sistema NAC ----- Entwicklung Software Digitale Rechnungen an Private und Software PagoPa und digitale Zahlungssystem, Änderung Verbuchung von Reverse Charge Rechnungen Sviluppo Software per le fatture digitale ai privati e Software PagoPa e mandato digitale, modifica contabilizzazione Reverse Charge ----- Software für Call Center, Warteschlangensystem, EEVE Anpassung aufgrund Einführung der Dreijahresgültigkeit der

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
						<p>Wohnungsgesuche</p> <p>Software per Call Center, Aggiornamento sistema Eliminacode, Adeguamento DURP per introduzione della validità triennale delle domande di alloggio</p> <p>Installation Drucker Protect Module</p> <p>Release Wechsel Betriebssysteme Windows Server, Sql Server, Citrix</p> <p>Installazione dispositivi di protezione stampante Cambio Release Sistemi operativi Windows Server, Citrix, Sql Server</p> <p>-----</p> <p>Projekt VOIP Progetto VOIP</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	5	<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 des Landes und SIAG	<p>Anzahl</p> <p>Numero</p>	1	1	1	1	<p>Verlegung Server SIAG, SPID, Online-Dienste, EIM PaRER Wlan für Kunden</p> <p>Trasferimento Server SIAG,</p>

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità⁶</i>	<i>Ist Consuntivo 2019</i>	<i>Plan Pianificato 2021</i>	<i>Plan Pianificato 2022</i>	<i>Plan Pianificato 2023</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Collaborazione con la ripartizione IT della Provincia e SIAG						SPID, Servizi Online, EIM PaRER Wlan per pubblico
Umsetzung der IT-Strategie Attuazione della strategia IT	Anzahl Numero	1	1	0	0	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁷	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Abwicklung von öffentlichen Ausschreibungsverfahren für Dienste und Lieferungen, sowie Überprüfung der vertraglichen Verpflichtungen Espletamento procedure ad evidenza pubblica per servizi e forniture e verifica rispetto adempimenti contrattuali	Anzahl Numero	0	5	2	-	Versicherungsdienste, Steuerberatung, Versicherungsbroker, Zwangseintreibung Servizi assicurativi, consulenza fiscale, brokeraggio assicurativo, riscossione coattiva.
Konstante Überwachung der Liquidität Monitoraggio periodico liquidità	Anzahl Numero	2	4	4	3	Periodische Erstellung des Liquiditätsplans und der Finanzgebarung Piano periodico della liquidità e rendiconto finanziario
Zwangseintreibungsdienst Riscossione coattiva	Anzahl Numero	129	60	100	100	Abschluss einer neuen Konvention und Verwaltung der bestehenden Verträge Stipula nuova convenzione e gestione contratto in essere
Einnahmen durch nationalen Zahlungsknoten Incassi tramite nodo nazionale pagamenti	Anzahl Numero	0	28.000	33.000	34.000	Vereinbarung mit dem Südtiroler Einzugsdienst 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 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Buchhalterische Registrierung sämtlicher Institutsrechnungen und -Gutschriften Registrazione contabile di fatture e note di credito ricevute	Anzahl Numero	52.288	54.000	55.000	56.000	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	766	900	900	900	
Erstellung Zahlungsmandate Emissione mandati di pagamento	Anzahl Numero	3.361	3.500	3.500	3.500	
Erstellung von Verkaufsrechnungen Emissione fatture di vendita	Anzahl Numero	626	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

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁸	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
						stabiliti da obblighi di Legge
Steuerrechtliche Pflichten Adempimenti fiscali	Anzahl Numero	28	24	24	24	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di Legge
Erstellung des Haushaltschlusses 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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁹	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Fakturierung der Mieten und Nebenspesen Fatturazione degli affitti e delle spese accessorie	Anzahl Numero	172.530	173.000	174.000	175.000	
Verwaltung der SEPA-Mandate Gestione dei mandati SEPA	Anzahl Numero	10.100	9.800	9.900	10.000	
Registrierung der Inkassi (Post, Bank, Freccia, Sepa)	Anzahl Numero	171.363	173.000	174.000	175.000	Ab 01.08.2020 Einführung PagoPa

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁹	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Registrazione degli incassi (postali, bancari, freccia e Sepa)						Ab 28.02.2021 Abbruch Inkassi Freccia Dal 01.08.2020 introduzione PagoPa Dal 28.02.2021 abbandono incassi Freccia
Ausstellung Mahnungen der Zahlungsrückstände Emissione solleciti di pagamento per le posizioni di morosità	Anzahl Numero	8.971	9.000	9.000	9.000	
Ausstellung Mahndekrete u. Leistungsaufforderungen Emissione decreti ingiuntivi e atti di precetto	Anzahl Numero	194	200	200	200	In Zusammenarbeit mit dem Rechtsamt In collaborazione con l'Ufficio Legale
Abschluss von Ratenvereinbarungen Stipula di accordi rateali	Anzahl Numero	362	400	400	400	
Rückzahlungen Rimborsi	Anzahl Numero	453	450	450	450	

3. Abteilung Wohnung und Mieter – Ripartizione alloggi ed inquilinato

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁰	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	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 2017/2018 umgesetzt werden. Für die Umsetzung der verbleibenden sind die vorgesehenen Personalressourcen notwendig. Zudem wurden im Jahre 2020 aufgrund der Maßnahmen zur sozialen Distanzierung Projekte dieser Art nicht durchgeführt</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. A causa delle norme sul distanziamento sociale progetti di questo tipo non sono stati realizzati.</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%	70%	80%	90%	<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</p>

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁰	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
						rilevanti e compartì.
Ausschreibung der Geschäftslokale Bando dei locali commerciali	Anzahl Numero	0	10	10	10	Dal 2020 non vengono più effettuate gare con molti locali, ma possono essere messi a bando anche negozi singolarmente Dal 2020 non viene più effettuata una sola gara annuale dove vengono messi a bando tutti i locali disponibili, ma vengono banditi anche negozi singolarmente
Verwaltung der angemieteten Wohnungen und Umsetzung des Beschlusses des VR 119/2007 Aministrazione degli alloggi presi in locazione da terzi e attuazione della delibera des CdA 119/2007	Anzahl Numero	42	18	15	10	
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	10.697	11.000	11.000	11.000	
Teilnahme am Projekt Callcenter Partecipazione progetto Callcenter	Anzahl Quantità	0	1	1	1	Die Ausschreibung soll im Jahr 2021 erfolgen La gara partirà nel corso del 2021

3.1. Arbeitsgruppe Wohnungszuweisung – Gruppo di lavoro assegnazione alloggi

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹¹	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Überarbeitung des bestehenden Systems der Zuweisung der Sozialwohnungen Modifica dell'attuale sistema di presentazione delle domande di assegnazione alloggio	%	0%	50%	100%	100%	Das neue Gesetz wurde von der Landesregierung genehmigt. Die Durchführungsverordnung wird voraussichtlich Anfang 2021 genehmigt. La nuova legge è stata approvata dalla Giunta Provinciale. Il regolamento di esecuzione alla legge verrà approvato presumibilmente inizio 2021.
Überprüfung der Gesuche um Wohnungszuweisung und Erstellung der Rangordnungen Esame delle domande di assegnazione alloggio e redazione delle graduatorie	Anzahl/ numero	4.813	8.000	3.500	3.500	2021 werden die Gesuche noch laut "altem Gesetz" bearbeitet. Auch das neue Gesetz tritt in Kraft, deshalb müssen 2021 die „alten“ sowie die „neuen“ Gesuche überprüft werden. 2021 le domande vengono esaminate in base alla „vecchia“ legge. Siccome entra in vigore la "nuova" legge, devono essere esaminate le "vecchie" e le "nuove" domande.
Ausstellung von Zuweisungsdekreten Emissione decreti di assegnazione	Anzahl/ numero	403	400	400	400	
Abschluss von Mietverträgen (Einzugsgebiet der Mss Bozen) Sipula contratti per alloggi (zona competenza del	Anzahl/ numero	288	300	300	400	Betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögensrechtliche Änderungen Riguarda nuove assegnazioni,

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹¹	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
CSI Bolzano)						successioni contratto, cambi alloggio e variazioni patrimoniali
Durchgeführte Vertragsübertragungen (MSS Bozen) Passaggi contrattuali effettuati (CSI Bolzano)	Anzahl/ Numero	127	160	140	140	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch (MSS Bozen) Esame delle domande di cambio alloggio (CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	196	170	170	170	Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert. Per sopperire il fabbisogno di appartamenti grandi il cambio d'ufficio da appartamenti sottooccupati è stato intensificato.

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹²	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Übergabe der Wohnungen Consegna alloggi	Anzahl quantità	288	310	310	310	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	913	900	950	950	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	207	225	250	250	
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	11	20	20	15	
Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo – stipula contratti e consegna posto letto/minialloggio	Anzahl quantità	190	250	250	250	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture0	Anzahl quantità	5.371	6.100	6.500	6.500	
Vergabe von Dienstleistung und Lieferungen Direktaufträge – incarichi diretti Ausschreibungen > 40.000,00 bis EU Schwelle	Anzahl quantità	34 7	25 15	25 15	25 15	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹²	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Gare > 40.000,00 fino soglia EU EU Ausschreibungen – gare EU		1	3	5	3	

3.2.1. Arbeitsgruppe Immobilienverwaltung – Gruppo di lavoro amministrazione immobiliare

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹³	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	99%	100%	100%	100%	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione congruagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	219	224	230	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	11.006	12.000	13.000	13.000	
Persönliche Anlastungen an Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der	Anzahl	503	400	400	400	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹³	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Wohnungen. Addebiti personali agli inquilini per lavori di piccola manutenzione all'interno degli alloggi.	quantità					

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Abschluss von Mietverträgen für Wohnungen Sipula contratti per alloggi	Anzahl/ numero	136	170	170	140	Betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögenrechtliche Änderungen Riguarda nuove assegnazioni, successioni contratto, cambi alloggio e variazioni patrimoniali
Übergabe der Wohnungen consegna alloggi	Anzahl quantità	91	95	95	95	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	287	290	290	300	
Durchgeführte Vertragsübertragungen Passaggi contrattuali effettuati	Anzahl/ numero	36	20	35	35	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori	Anzahl quantità	60	70	70	90	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
persone nell'alloggio						
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch Esame delle domande di cambio alloggio	Anzahl/ numero	8	35	35	30	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	6	3	3	3	
Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo – stipula contratti e consegna posto letto/minialloggio	Anzahl quantità	44	36	45	35	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	1.940	2.600	2.600	3.000	
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	15 7	2 3	2 3	7 3	

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
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	130	136	137	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	102	93	96	96	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden. Codificazione delle fatture a carico degli inquilini.	Anzahl quantità	2.550	2.400	2.400	2.900	
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	400	400	400	400	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁵	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Abschluss von Mietverträgen für Wohnungen Sipula contratti per alloggi	Anzahl/ numero	135	120	120	130	Betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögenrechtliche Änderungen Riguarda nuove assegnazioni, successioni contratto, cambi alloggio e variazioni patrimoniali
Übergabe der Wohnungen consegna alloggi	Anzahl quantità	77	100	100	110	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	281	270	270	270	
Durchgeführte Vertragsübertragungen Passaggi contrattuali effettuati	Anzahl/ numero	20	30	30	30	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	95	80	80	90	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch Esame delle domande di cambio alloggio	Anzahl/ numero	25	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 d'ufficio da appartamenti

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁵	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
						sottooccupati è stato intensificato.
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	11	10	10	10	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	2.719	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	1	2	2	2	
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	97	97	97	99	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	203	212	213	214	
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	Anzahl quantità	114	114	114	114	

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁵	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
condominiali per i nostri inquilini						
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden. Codificazione delle fatture a carico degli inquilini.	Anzahl quantità	2.690	2.350	2.350	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	90	80	80	80	

4. Abteilung Technische Dienste - Ripartizione servizi tecnici

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁶	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	464	650	650	653	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	152	241	301	168	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	49	48	67	181	
Teilnahme am Projekt Callcenter Partecipazione progetto Callcenter	Anzahl Quantità	0	1	0	0	

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 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	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	116	120	120	110	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der technischen Ämter. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici.
freiberufliche Dienstleistungen über 40.000,00 € bis zur EU-Schwelle € (technische Dienste) servizi libero professionali sopra 40.000,00 € fino alla soglia europea (servizi tecnici)	Anz. Ausschreibungen n. gare	Nun bis – ora fino a € 500.000,00 7 +5 Planungs- wettbewerbe – concorsi di progettazione	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	13	20	20	15	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der Abteilungen. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance delle

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁷	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
						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	127	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	146	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	13	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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁸	Ist Consuntivo 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:						
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	34	35	36	38	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	83	113	180	96	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	14	0	22	52	

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 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:						
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	270	275	278	275	
Zusatzprogramm Wohnungssanierung – Programma aggiuntivo risanamento alloggi	Anzahl Numero	18	200	200	200	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	18	97	73	24	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	4	30	27	100	

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 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:						
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	38	40	36	40	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	51	31	48	48	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	31	18	18	29	

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 2019	Plan Pianificato 2021	Plan Pianificato 2022	Plan Pianificato 2023	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens Conservazione del patrimonio esistente:						
Wohnungsinstandsetzung Ripristino alloggi	Anzahl numero	122	100	100	100	
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe Bauerhaltung Lavori di manutenzione ordinaria gruppo edile	Anzahl numero	4.360	4.000	4.000	4.000	
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe technische Anlagen Lavori di manutenzione ordinaria gruppo impianti tecnologici	Anzahl numero	4.480	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