



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

**Bericht zur Performance 2018 – Relazione sulla performance 2018**

Auf der Grundlage und in Umsetzung des Performance-Plans des Wohnbauinstitutes für den Zeitraum 2018 – 2020, genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 64/2018, wurde von den einzelnen Organisationseinheiten des Wobi (Direktionen und Arbeitsgruppen) folgende Leistung/Performance in Bezug auf die jeweiligen Kernprozesse bzw. der damit verbundenen Zielsetzungen für das Jahr 2018 erbracht.

Sulla base ed in esecuzione del piano della performance dell'Ipes per il periodo 2018 – 2020, approvato con delibera del Consiglio di amministrazione n. 64/2018, le singole unità organizzative (direzioni e gruppi di lavoro) di Ipes hanno raggiunto la seguente performance in relazione ai loro rispettivi processi standard e agli obiettivi per l'anno 2018.

**LEISTUNGEN UND ZIELE DER ORGANISATIONSEINHEITEN  
2018**

**PRESTAZIONI ED OBITETTIVI DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE  
2018**

**1. Generaldirektion - Direzione generale**

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b> | <b>Einheit<br/>Unità<sup>1</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>   |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| Optimierung Governance<br>Ottimizzazione Governance          | Anzahl<br>Quantità                   | 80                                 | 100                                  | 115                                | Wöchentliche Direktionskonferenz, Aussprachen mit Präsident, Landesrat und anderen Körperschaften.<br>Riunione settimanale dei direttori, colloquio con il Presidente, l'Assessore Provinciale e con altri enti. |

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

| <b>Kernprozess / Ziel</b><br><b>Procedura standard / Obiettivo</b>  | <b>Einheit</b><br><b>Unità<sup>1</sup></b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2017</b> | <b>Plan</b><br><b>Pianificato</b><br><b>2018</b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2018</b> | <b>Anmerkungen</b><br><b>Annotazioni</b>   |
|---|--|--|--|--|--|
| Optimierung der Abläufe<br>Ottimizzazione dei flussi  | Anzahl<br>Quantità                         | 0  | 7  | 8  | Speziell im Hinblick auf die Digitalisierung<br>Specialmente la digitalizzazione   |
| Transparenz und Antikorruption<br>Trasparenza ed anticorruzione   | Anzahl<br>Quantità                         | 1  | 1  | 1  | Laufende Umsetzung der Verfahren<br>Attuazione costante dei procedimenti.  |
| Verstärkung der Kommunikation und<br>Öffentlichkeitsarbeit nach außen<br>Miglioramento della comunicazione e delle<br>pubbliche relazioni verso l'esterno | Anzahl<br>Quantità                         | 1  | 1  | 1  | Verfahren: Mieter, Bürger, Medien, Stakeholder,<br>Land, öffentliche Körperschaften, Gemeinden.<br>Procedimenti: Inquilini, cittadini, mass-media,<br>stakeholder, Provincia, enti pubblici, comuni. |

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

| <b>Kernprozess / Ziel</b><br><b>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit</b><br><b>Unità<sup>2</sup></b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2017</b> | <b>Plan</b><br><b>Pianificato</b><br><b>2018</b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2018</b> | <b>Anmerkungen</b><br><b>Annotazioni</b>  |
|--|--|--|--|--|---|
| Abfassung der Protokolle für den Verwaltungsrat<br>und die Direktionskonferenz<br>Redazione dei verbali del CDA e della<br>Conferenza di Direzione | Anzahl<br>Quantità                         | 60   | 60   | 56   | Alle 3 Wochen Verwaltungsratssitzung, wöchentlich<br>Direktionskonferenz<br>Ogni 3 settimane CDA e settimanalmente<br>Conferenza di Direzione |
| Vorbereitung und Nachbearbeitung des<br>Verwaltungsratsaktes<br>Predisposizione dell'atto del CDA e rifinitura<br>dello stesso                     | Anzahl<br>Quantità                         | 16   | 16   | 16   | Laufende Umsetzung<br>Attuazione costante   |
| Veröffentlichung und Verwaltung der Beschlüsse<br>des Verwaltungsrates<br>Pubblicazione e gestione delle delibere del CDA                          | Anzahl<br>Quantità                         | 100  | 90   | 91   |   |

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>  | <b>Einheit<br/>Unità<sup>2</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>  |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| Öffentlichkeitsarbeit (Vorbereitung bzw. Bearbeitung von Pressekonferenzen, Pressemitteilungen, Tagungen, Mieterinfo etc.)<br>Pubbliche Relazioni (Predisposizione di conferenze stampa, comunicati stampa, convegni, bollettino IPES ecc.) | Anzahl<br>Quantità                   | 32                                 | 35                                   | 41                                 | In Zusammenarbeit mit der Presseagentur<br>In collaborazione con l'agenzia di pubbliche relazioni |

### 1.3. Rechtsamt – Ufficio legale

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>  | <b>Einheit<br/>Unità<sup>3</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b> |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Betreute neue Streitfälle<br>Assistenza nuove cause   | Anzahl<br>Quantità                   | 14                                 | 10                                   | 10                                 |                                    |
| Betreute anhängige Streitfälle<br>Assistenza cause pendenti   | Anzahl<br>Quantità                   | 14                                 | 14                                   | 14                                 |                                    |
| Neue Räumungsklagen und Verfahren für einstweilige Verfügungen<br>Nuovi procedimenti di ingiunzione e sfratto | Anzahl<br>Quantità                   | 95                                 | 130                                  | 118                                |                                    |
| Mahnbescheide<br>Atti di precetto   | Anzahl<br>Quantità                   | 60                                 | 70                                   | 69                                 |                                    |
| Strafanzeigen<br>Denunce penali   | Anzahl<br>Quantità                   | 6                                  | 8                                    | 5                                  |                                    |

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

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>  | <b>Einheit<br/>Unità<sup>4</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>  |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| Personalaufnahmen auf unbestimmte Zeit – Assunzione personale a tempo indeterminato (Mobilitätsverfahren und/bzw. Wettbewerbe – procedure di mobilità e/risp. concorsi)   | Anzahl<br>Quantità                   | 6                                  | 10                                   | 8                                  |   |
| Personalaufnahmen auf bestimmte Zeit – assunzioni di personale a tempo determinato  | Anzahl<br>Quantità                   | 7                                  | 9                                    | 9                                  |   |
| Personalverwaltung – amministrazione del personale:<br>Wartestände – aspettative  | Anzahl<br>Quantità                   | 17                                 | 16                                   | 13                                 |   |
| Arbeitszeit-Verwaltung (Eingaben und Kontrollen im Zeitverwaltungsprogramm) – Gestione presenze (Immissioni e controlli/verifiche nel programma gestione presenze)  | Anzahl<br>Quantità                   | 15.000                             | 15.000                               | 15.000                             |   |
| Personalentwicklung – sviluppo personale (Anzahl Personalentwicklungsmaßnahmen – numero iniziative di sviluppo personale)   | Anzahl<br>Quantità                   | 95                                 | 95                                   | 94                                 |   |
| 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<br>Quantità                   | 25                                 | 25                                   | 25                                 | (Alle Direktor/innen und Gruppenleiter/innen – Tutti/e i/le direttori/trici e capigruppo) |
| Lohnbuchhaltung (ArbeitnehmerInnen und freie  |                                      |                                    |                                      |                                    |   |

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit<br/>Unità<sup>4</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b> |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| MitarbeiterInnen) – gestione paghe (dipendenti e Cococo):  |                                      |                                    |                                      |                                    |                                    |
| • Lohnstreifen - Cedolini  | Anzahl<br>Quantità                   | 2928                               | 3000                                 | 2959                               |                                    |
| • CU-Bestätigungen – Certificazioni CU   | Anzahl<br>Quantità                   | 544                                | 550                                  | 551                                |                                    |
| • 770-Steuer-Erklärung – Dichiarazione sostituto d'imposta 770   | Anzahl<br>Quantità                   | 1                                  | 1                                    | 1                                  |                                    |
| Ökonomat – Economato:  |                                      |                                    |                                      |                                    |                                    |
| • Adesioni a convenzioni Consip – Beitritt zu Consip Rahmen-Abkommen                                       | Anzahl<br>Quantità                   | 38                                 | 30                                   | 10                                 |                                    |
| • Vergaben auf Consip-Mepa – Incarichi su Consip-Mepa (Mercato elettronico Pubblica amministrazione)       | Anzahl<br>Quantità                   | 1                                  | 2                                    | 6                                  |                                    |
| • Vergaben auf Mepab – Incarichi su Mepab (Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione Provincia Bolzano) | Anzahl<br>Quantità                   | 16                                 | 18                                   | 0                                  |                                    |

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit<br/>Unità<sup>5</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>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<br>Numero                     | 2                                  | 2                                    | 2                                  | Anzahl der Prozesse<br>Numero processi |
| Mitarbeit bei der laufenden Anpassung des Dokumentenhandbuchs und des Handbuchs für die digitale Langzeitarchivierung – Collaborazione all'aggiornamento continuo del manuale di gestione documentale e al manuale di conservazione lungo termine dei documenti digitali | Anzahl<br>Numero                     | 1                                  | 2                                    | 1                                  | Anzahl der Prozesse<br>Numero processi |

### 1.5. Edv-Amt – Ufficio Edp

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit<br/>Unità<sup>6</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>   |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| Gewährung der aktiven Dienstleistungen (Incident Management)<br>Kontinuierliche Verbesserung zur Vermeidung von Notfällen (Problem Management)<br>Garanzia della continuità dei servizi attivi. (Incident Management). | Prozent<br>Percentuale               | 98%                                | 98,1%                                | 98,5%                              | Hauptaufgabe der EDV-Struktur<br>Kontinuierliche Verbesserung Verwaltung S.I<br>Compito principale della Struttura EDP,<br>Continuo miglioramento gestione S.I.. |

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

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit<br/>Unità<sup>6</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>   |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| Miglioramento continuo per ridurre gli incidenti (Problem Management)  |                                      |                                    |                                      |                                    |  |
| Anwendung Investitionsplan (Change Management)<br><br>Predisposizione piano d'investimento e attuazione progetti (Change mangement)  | Anzahl<br><br>Numero                 | 4                                  | 4                                    | 3                                  | Lizenzen Docuware, Entwicklungstool, Acrobat und Unterschriften-Pad Plotter, neues Warteschlangensystem, PC's, Switch, License Docuware, tool di sviluppo, Acrobat e pad firme Plotter, nuovo sistema "EliminaCoda", pc Switch, nuova , soluzione Back-up, |
| Informatische Unterstützung aller Ämter für die Anpassung ungefähr 20 Verfahren für die Bestimmungen des Kodex der digitalen Verwaltung<br><br>Supporto informatico a tutti gli uffici per adeguamento Ca.20 procedure alle disposizioni del Codice per l'amministrazione digitale | Anzahl<br><br>Numero                 | 10                                 | 8                                    | 5                                  | Programm der Eingriff auf Grundlage der monatlichen Sitzung mit der General-Direktion<br>Programma interventi sulla base di riunioni mensili con Direzione Generale  |
| Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung der Provinz und SIAG<br><br>Collaborazione con la ripartizione IT della Provincia e SIAG   | Anzahl<br><br>Numero                 | 1                                  | 1                                    | 1                                  | Verlegung Server SIAG, Ankauf Lizenzen PID, E-Government-Dienste, EIM PaRER<br><br>Trasferimento Server SIAG, Servizi e-government, Acquisto Licenze, EIM PaRER  |
| Neue IT-Strategie<br>Nuova strategia IT  | Anzahl<br><br>Numero                 | 0                                  | 1                                    | 0                                  | Unterstützung einer Beratungsgesellschaft<br><br>Supporto società di consulenza  |

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit<br/>Unità<sup>7</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>  |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| Abwicklung von öffentlichen Ausschreibungsverfahren für Dienste und Lieferungen, sowie Überprüfung der vertraglichen Verpflichtungen<br><br>Espletamento procedure ad evidenza pubblica per servizi e forniture e verifica rispetto adempimenti contrattuali | Anzahl<br><br>Numero                 | 22                                 | 26                                   | 15                                 | Versicherungsdienste, Steuerberatung, Versicherungsbroker.<br>(Nicht mehr Verantwortlich für Programmierdienste, Lieferung von Soft- und Hardware)<br><br>Servizi assicurativi, consulenza fiscale, brokeraggio assicurativo.<br>(servizi di programmazione, forniture software e hardware non più di competenza)   |
| Konstante Überwachung der Liquidität<br><br>Monitoraggio periodico liquidità   | Anzahl<br><br>Numero                 | 3                                  | 4                                    | 3                                  | Periodische Erstellung des Liquiditätsplans und der Finanzgebarung<br><br>Piano periodico della liquidità e rendiconto finanziario  |
| Zwangseintreibungsdienst<br><br>Riscossione coattiva   | Anzahl<br><br>Numero                 | 37                                 | 90                                   | 0                                  | Abschluss einer neuen Konvention für Zwangseintreibungen mit der Gesellschaft Südtiroler Einzugsdienste im Jahr 2018 nach Klärung der Frage von Seiten der Antikorruptionsbehörde ANAC, ob die Südtiroler Einzugsdienste als Inhouse-Gesellschaft angesehen werden kann<br><br>Stipula di una nuova convenzione con la Società Alto Adige Riscossioni nell'anno 2018 dopo l'accreditamento da parte dell'ANAC della Alto Adige riscossione come società Inhouse |

<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<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>  | <b>Einheit<br/>Unità<sup>8</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>  |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| Vervollständigung des informatischen Ablaufs der Zahlung der Rechnungen der Instandhaltung<br><br>Perfezionamento procedura informatica liquidazione fatture per interventi di manutenzione   | Anzahl<br><br>Numero                 | 9500                               | 9800                                 | 9656                               | Perfezionierung des Ablaufs für Ämter mit einer hohen Anzahl von zu bearbeitenden Rechnungen im Hinblick auf Effizienz und optimalen Einsatz von Ressourcen<br><br>Perfezionamento procedura per uffici con un numero elevato di fatture da processare in un ottica di efficienze e di ottimale impiego di risorse. |
| Einführung einer Archivierungsprozedur für Dokumente von Ausgaben und Einnahmen, die nicht in den Anwendungsbereich der MwSt. fallen<br><br>Implementazione nuova procedura archiviazione dei documenti di liquidazione della spesa e di incasso non in regime IVA.                         | Anzahl<br><br>Numero                 | 2500                               | 2500                                 | 2500                               |   |
| Korrekte Führung der obligatorischen buchhalterischen Register, steuerrechtlichen Pflichten, pünktliche und genaue Erarbeitung des Haushaltsabschlusses<br><br>Corretta tenuta registri contabili obbligatori, adempimenti fiscali e predisposizione puntuale e precisa bilancio consuntivo | Anzahl<br><br>Numero                 | 30                                 | 27                                   | 27                                 | Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten<br><br>Come da modalità e scadenze stabiliti da obblighi di Legge   |

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>        | <b>Einheit<br/>Unità<sup>8</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>   |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| Erstellung und Verwaltung des Budget<br>Redazione e gestione budget | Anzahl<br>Numero                     | 1                                  | 1                                    | 1                                  | Innerhalb Ende November des Vorjahres<br>Entro fine novembre anno precedente |

### 2.1.1. Mietenbuchhaltung – Contabilità affitti

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>  | <b>Einheit<br/>Unità<sup>9</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>  |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| Fakturierung der Mieten und Nebenspesen<br>Fatturazione degli affitti e delle spese accessorie                          | Anzahl<br>Numero                     | 170.098                            | 171.000                              | 171.864                            |   |
| Verwaltung der SEPA-Mandate<br>Gestione dei mandati SEPA  | Anzahl<br>Numero                     | 10.000                             | 10.000                               | 9.844                              |   |
| Registrierung der Inkassi (Post, Bank, Freccia, Sepa)<br>Registrazione degli incassi (postali, bancari, freccia e Sepa) | Anzahl<br>Numero                     | 150.000                            | 150.000                              | 171.759                            |   |
| Mahnung der Zahlungsückstände<br>Sollecito delle posizioni morose   | Anzahl<br>Numero                     | 6.500                              | 6.500                                | 8912                               |   |
| Ausstellung Mahndekrete u.<br>Leistungsaufforderungen<br>Emissione decreti ingiuntivi e atti di precetto                | Anzahl<br>Numero                     | 200                                | 200                                  | 205                                | In Zusammenarbeit mit dem Rechtsamt<br>In collaborazione con l'Ufficio Legale |

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

| <b><i>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</i></b> | <b><i>Einheit<br/>Unità<sup>9</sup></i></b> | <b><i>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</i></b> | <b><i>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</i></b> | <b><i>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</i></b> | <b><i>Anmerkungen<br/>Annotazioni</i></b> |
|---|---|---|---|---|---|
| Abschluss von Ratenvereinbarungen<br>Stipula di accordi rateali     | Anzahl<br>Numero                            | 400                                       | 400   | 468                                       |   |
| Rückzahlungen<br>Rimborsi   | Anzahl<br>Numero                            | 400                                       | 400   | 453                                       |   |

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit<br/>Unità<sup>10</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b> |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Umsetzung des Konzeptes zur sozialräumlichen Verortung des Wobi (vorbehaltlich der zur Verfügungstellung der im Konzept vorgesehenen Personalressourcen)<br>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) | %                                     | 20%                                | 20%                                  | 20%                                |                                    |
| Erstellung Konzept für Delogierungsprävention mit dem Abschluss der entsprechenden Einvernehmens-Protokolle<br>Predisposizione concetto per la prevenzione degli sfratti con la realizzazione dei relativi protocolli d'intesa   | %                                     | 20%                                | 40%                                  | 40%                                |                                    |
| Ausschreibung der Geschäftslokale<br>Bando dei locali commerciali  | Anzahl<br>Numero                      | 0                                  | 1                                    | 1                                  |                                    |
| Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von ca. 29.000 Rechnungen jährlich<br>Controllo e liquidazione di ca. 29.000 fatture all'anno   | %                                     | 100%                               | 100%                                 | 100%                               |                                    |
| Erhebung und Bearbeitung der Schadensfälle zusammen mit der Abteilung der technischen Dienste<br>Rilevazione e trattamento segnalazione guasti in collaborazione con la ripartizione dei servizi   | Anzahl<br>Quantità                    | 10.700                             | 11.000                               | 11.156                             |                                    |

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

| <b>Kernprozess / Ziel</b><br><b>Procedura standard / Obiettivo</b>                           | <b>Einheit</b><br><b>Unità<sup>10</sup></b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2017</b> | <b>Plan</b><br><b>Pianificato</b><br><b>2018</b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2018</b> | <b>Anmerkungen</b><br><b>Annotazioni</b> |
|--|---|--|--|--|--|
| tecnicisti   |   |  |  |  |  |
| Ausarbeitung der Verträge der Vertrauenspersonen<br>Elaborazione dei contratti dei fiduciari | Anzahl<br>Quantità                          | 123  | 130  | 129  |  |

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

| <b>Kernprozess / Ziel</b><br><b>Procedura standard / Obiettivo</b>  | <b>Einheit</b><br><b>Unità<sup>11</sup></b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2017</b> | <b>Plan</b><br><b>Pianificato</b><br><b>2018</b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2018</b> | <b>Anmerkungen</b><br><b>Annotazioni</b>  |
|---|---|--|--|--|---|
| Überprüfung der Gesuche um Wohnungszuweisung und Erstellung der Rangordnungen<br>Esame delle domande di assegnazione alloggio e redazione delle graduatorie | Anzahl/<br>numero                           | 4673   | 4600   | 4717   | Die Gesuche wurden überprüft und die Rangordnungen termingerecht erstellt<br>Le domande sono state esaminate e le graduatorie approvate entro i termini |
| Ausstellung von Zuweisungsdekretten<br>Emissione decreti di assegnazione  | Anzahl/<br>numero                           | 425  | 400  | 389  |   |
| Abschluss von Mietverträgen (Einzugsgebiet der Mss Bozen)<br>Sipula contratti per alloggi (zona competenza del CSI Bolzano)                                 | Anzahl/<br>numero                           | 330  | 300  | 308  |   |
| Durchgeführte Vertragsübertragungen (MSS Bozen)<br>Passaggi contrattuali effettuati (CSI Bolzano)   | Anzahl/<br>numero                           | 113  | 120  | 124  |   |

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit<br/>Unità<sup>11</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>  |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch (MSS Bozen)<br>Esame delle domande di cambio alloggio (CSI Bolzano) | Anzahl/<br>numero                     | 121                                | 140                                  | 144                                | Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert.<br>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<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit<br/>Unità<sup>12</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>   |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| Überprüfung und Flüssigmachung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen<br>Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture | Anzahl<br>quantità                    | 5868                               | 6000                                 | 6009                               |  |
| Vertragsabschlüsse und Übergabe der Wohnungen<br>Stipula contratti e consegna alloggi  | Anzahl<br>quantità                    | 273                                | 280                                  | 308                                | davon Einzüge in Neu- und Altbauten 245 und 63 Tausche<br>di cui 245 entrate in alloggi di nuova e di vecchia costruzione e 63 cambi alloggi |
| Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen<br>Case albergo – stipula contratti e consegna              | Anzahl<br>quantità                    | 235                                | 240                                  | 182                                | davon 72 Verträge für Arbeiterwohnheim, 90 für Sanitätspersonal und 20 für Cohousing<br>di cui 72 contratti per Case Albergo, 90 per         |

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>  | <b>Einheit<br/>Unità<sup>12</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>  |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| posto letto/minialloggio  |                                       |                                    |                                      |                                    | personale sanità e 20 per cohouser  |
| Variazioni del canone di locazione<br>Mietenabänderungen  | Anzahl<br>quantità                    | 737                                | 750                                  | 911                                |   |
| Behandelte Aufnahme gesuche zusätzlicher<br>Personen in der Wohnung<br>Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori<br>persone nell'alloggio           | Anzahl<br>quantità                    | 221                                | 220                                  | 234                                |   |
| Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung,<br>Besetzung ohne Rechtstitel)<br>Procedimenti avviati (revoca assegnazione,<br>occupazione senza titolo) | Anzahl<br>quantità                    | 5                                  | 20                                   | 18                                 | 2018 wurden 4 Zwangsräumungen im<br>Verwaltungswege durchgeführt<br>2018 sono stati eseguiti 4 sfratti a seguito<br>procedimenti amministrativi |

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit<br/>Unità<sup>13</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b> |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen<br>Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo  | %                                     | 95%                                | 97%                                  | 97%                                |                                    |
| Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude<br>Elaborazione congruagli spese condominiali per i complessi Ipes   | Anzahl<br>quantità                    | 219                                | 220                                  | 220                                |                                    |
| Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieter<br>Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei congruagli spese condominiali per i nostri inquilini | Anzahl<br>quantità                    | 244                                | 244                                  | 244                                |                                    |
| Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden.<br>Codificazione delle fatture a carico degli inquilini.   | Anzahl<br>quantità                    | 11672                              | 12000                                | 12121                              |                                    |
| Persönliche Anlastungen an Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der Wohnungen.<br>Addebiti personali agli inquilini per lavori di piccola manutenzione all'interno degli alloggi.   | Anzahl<br>quantità                    | 362                                | 400                                  | 418                                |                                    |

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



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

| <b>Kernprozess / Ziel</b><br><b>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit</b><br><b>Unità<sup>14</sup></b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2017</b> | <b>Plan</b><br><b>Pianificato</b><br><b>2018</b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2018</b> | <b>Anmerkungen</b><br><b>Annotazioni</b> |
|--|---|--|--|--|--|
| Verwaltung von Kondominien (Institut und Drittverwaltet)<br>Gestione condomini (Istituto e amministrati da terzi)  | Anzahl<br>quantità                          | 129+96   | 131+96   | 136+128  |  |
| Verbrauchsabhängige Abrechnung der Heizungsspesen<br>Rendicontazione individuale in base al consumo delle spese di riscaldamento                           | %   | 75%  | 100%   | 100%   |  |
| Kontrolle und Zahlung der Rechnungen<br>Controllo e liquidazione delle fatture   | Anzahl<br>quantità                          | 2392   | 2450   | 2419   |  |
| Vertragsabschlüsse und Übergabe der Wohnungen<br>Stipula contratti e consegna alloggi  | Anzahl<br>quantità                          | 94   | 95   | 85   |  |
| Variationen del canone di locazione<br>Mietenabänderungen  | Anzahl<br>quantità                          | 258  | 260  | 287  |  |
| Durchgeführte Vertragsübertragung<br>Passaggi contrattuali eseguiti  | Anzahl<br>quantità                          | 14   | 20   | 22   |  |
| Durchgeführte Wohnungstausche<br>Cambi alloggio eseguiti   | Anzahl<br>quantità                          | 7  | 15   | 16   |  |
| Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen<br>Case albergo – stipula contratti e consegna posto letto/minialloggio | Anzahl<br>quantità                          | 60   | 36   | 36   |  |

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

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit<br/>Unità<sup>15</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b> |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Verwaltung von Kondominien:<br>Gestione condomini  | Anzahl<br>quantità                    | 114                                | 112                                  | 112                                |                                    |
| Verbrauchsabhängige Abrechnung der<br>Heizungsspesen<br>Rendicontazione individuale in base al consumo<br>delle spese di riscaldamento | %                                     | 70%                                | 80%                                  | 99%                                |                                    |
| Kontrolle und Zahlung der Rechnungen<br>Controllo e liquidazione delle fatture   | Anzahl<br>Quantità                    | 2275                               | 2500                                 | 2399                               |                                    |
| Vertragsabschlüsse und Übergabe der<br>Wohnungen<br>Stipula contratti e consegna alloggi   | Anzahl<br>Quantità                    | 55                                 | 80                                   | 77                                 |                                    |
| Mietenabänderungen<br>Variazioni canone d'affitto  | Anzahl<br>Quantità                    | 209                                | 210                                  | 271                                |                                    |
| Vertragsübertragung<br>Passaggi contrattuali   | Anzahl<br>Quantità                    | 28                                 | 25                                   | 33                                 |                                    |
| Wohnungstausche<br>Cambi alloggio  | Anzahl<br>Quantità                    | 16                                 | 15                                   | 22                                 |                                    |

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

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>                          | <b>Einheit<br/>Unità<sup>16</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>  |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| Wohnungssanierung<br>Risanamento alloggi  | Anzahl<br>Numero                      | 396                                | 400                                  | 452                                | Die Umsetzung der Zielsetzung erfolgte durch die Ämter der Abteilung Technische Dienste<br><br>L'attuazione dell'obiettivo è avvenuta tramite gli uffici della Ripartizione servizi tecnici |
| Energetische Gebäudesanierung<br>Riqualficazione energetica edifici                   | Anzahl<br>Numero                      | 159                                | 235                                  | 171                                | Die Umsetzung der Zielsetzung erfolgte durch die Ämter der Abteilung Technische Dienste<br><br>L'attuazione dell'obiettivo è avvenuta tramite gli uffici della Ripartizione servizi tecnici |
| Neubauten (fertiggestellte Wohnungen)<br>Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati) | Anzahl<br>Numero                      | 77                                 | 36                                   | 42                                 | Die Umsetzung der Zielsetzung erfolgte durch die Ämter der Abteilung Technische Dienste<br><br>L'attuazione dell'obiettivo è avvenuta tramite gli uffici della Ripartizione servizi tecnici |

<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</b><br><b>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit Unità<sup>17</sup></b>    | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2017</b> | <b>Plan</b><br><b>Pianificato</b><br><b>2018</b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2018</b> | <b>Anmerkungen</b><br><b>Annotazioni</b>  |
|--|--------------------------------------|--|--|--|---|
| Abwicklung Ausschreibungen<br>Svolgimento procedure di gara  |                                      |  |  |  |   |
| Arbeiten über 40.000,00 € bis 2.000.000,00 €<br>(technische Dienste)<br>Lavori sopra 40.000,00 € fino a 2.000.000,00 €<br>(servizi tecnici)  | Anz.<br>Ausschreibungen<br>n. gare   | 144  | 120  | 122  | Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der technischen Ämter.<br>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)<br>servizi libero professionali sopra 40.000,00 € fino alla soglia europea (servizi tecnici) | Anz.<br>Ausschreibungen<br>n. gare   | 2  | 10   | 11   | Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der technischen Ämter.<br>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)<br>Servizi sopra 40.000,00 € fino alla soglia europea (tutte le ripartizioni)                                   | Anz.<br>Ausschreibungen<br>n. gare   | 14   | 15   | 27   | Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der Abteilungen.<br>I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance delle ripartizioni.         |
| Beeidigte Erklärungen über Wohnungssanierungen und Katastereintragungen<br>Asseverazioni per alloggi da risanare e denunce catastali   |                                      |  |  |  |   |
| Beeidigte Erklärungen über Wohnungssanierungen   | Anz. Erklärungen<br>n. asseverazioni | 133  | 130  | 145  | Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den   |

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

| <b>Kernprozess / Ziel</b><br><b>Procedura standard / Obiettivo</b>          | <b>Einheit Unità<sup>17</sup></b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2017</b> | <b>Plan</b><br><b>Pianificato</b><br><b>2018</b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2018</b> | <b>Anmerkungen</b><br><b>Annotazioni</b>  |
|---|-----------------------------------|--|--|--|---|
| Asseverazioni per alloggi da risanare                                       |                                   |  |  |  | Performanceplänen der technischen Ämter.<br>I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici. |
| Gebäudekatastermeldungen<br>Denunce Catasto Urbano                          | Anz. Meldungen<br>n. denunce      | 172  | 150  | 124  |   |
| Abwicklung vermögensrechtlicher Verträge<br>Gestione contratti patrimoniali | Anz. Verträge<br>n. contratti     | 16   | 10   | 18   |   |

## 4.2. Technisches Amt West - Ufficio tecnico Ovest

| <b>Kernprozess / Ziel</b><br><b>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit Unità<sup>18</sup></b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2017</b> | <b>Plan</b><br><b>Pianificato</b><br><b>2018</b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2018</b> | <b>Anmerkungen</b><br><b>Annotazioni</b>   |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|
| Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen<br>Conservazione ed incremento del patrimonio esistente: |                                   |  |  |  |  |
| Wohnungssanierung<br>Risanamento alloggi   | Anzahl<br>Numero                  | 14   | 25   | 22   |  |
| Energetische Gebäudesanierung<br>Riqualficazione energetica edifici  | Anzahl<br>Numero                  | 25   | 71   | 70   |  |
| Neubauten (fertiggestellte Wohnungen)<br>Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)                                | Anzahl<br>Numero                  | 41   | 10   | 4  | Die Errichtung von 6 Wohnungen in der Gemeinde Ulten war in Verzug wegen Konkurs der Baufirma<br>La realizzazione di 6 appartamenti nel comune di Ultimo era in ritardo a causa del fallimento dell'impresa di costruzione |

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

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

| <b>Kernprozess / Ziel</b><br><b>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit Unità<sup>19</sup></b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2017</b> | <b>Plan</b><br><b>Pianificato</b><br><b>2018</b> | <b>Ist</b><br><b>Consuntivo</b><br><b>2018</b> | <b>Anmerkungen</b><br><b>Annotazioni</b>   |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|
| Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen<br>Conservazione ed incremento del patrimonio esistente: |                                   |  |  |  |  |
| Wohnungssanierung<br>Risanamento alloggi   | Anzahl<br>Numero                  | 273  | 235  | 202  |  |
| Energetische Gebäudesanierung<br>Riqualificazione energetica edifici   | Anzahl<br>Numero                  | 61   | 104  | 45   | 59 alloggi via Similaun a Bolzano in ultimazione<br>59 Wohnungen in der Similaunstraße in Bozen sind in der Phase der Fertigstellung |
| Neubauten (fertigestellte Wohnungen)<br>Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)                                 | Anzahl<br>Numero                  | 10   | 8  | 4  | 4 alloggi Termeno Einzelbaum in ultimazione<br>4 Wohnungen in Tramin Einzelbaum werden fertiggestellt                                |

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

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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>   | <b>Einheit Unità<sup>20</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b>  |
|--|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen<br>Conservazione ed incremento del patrimonio esistente: |                                   |                                    |                                      |                                    |   |
| Wohnungssanierung<br>Risanamento alloggi   | Anzahl<br>Numero                  | 12                                 | 30                                   | 37                                 |   |
| Energetische Gebäudesanierung<br>Riqualficazione energetica edifici  | Anzahl<br>Numero                  | 73                                 | 60                                   | 56                                 | La gara di risanamento energetico di 8 alloggi St. Christina Paulstr 6 è andata 2 volte deserta<br>Die Ausschreibung für die energetische Sanierung von 8 Wohnungen in St. Christina Paulstr 6 ist 2 Mal leer ausgegangen |
| Neubauten (fertiggestellte Wohnungen)<br>Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)                                | Anzahl<br>Numero                  | 26                                 | 18                                   | 34                                 |   |

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



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

| <b>Kernprozess / Ziel<br/>Procedura standard / Obiettivo</b>  | <b>Einheit Unità<sup>21</sup></b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2017</b> | <b>Plan<br/>Pianificato<br/>2018</b> | <b>Ist<br/>Consuntivo<br/>2018</b> | <b>Anmerkungen<br/>Annotazioni</b> |
|---|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Instandhaltung des Vermögens<br>Conservazione del patrimonio esistente:   |                                   |                                    |                                      |                                    |                                    |
| Wohnungsinstandsetzung<br>Ripristino alloggi  | Anzahl<br>numero                  | 97                                 | 110                                  | 191                                |                                    |
| Ordentliche Instandhaltungsarbeiten<br>Gruppe Bauhaltung<br>Lavori di manutenzione ordinaria gruppo<br>edile                        | Anzahl<br>numero                  | 4.635                              | 4.000                                | 4.558                              |                                    |
| Ordentliche Instandhaltungsarbeiten<br>Gruppe technische Anlagen<br>Lavori di manutenzione ordinaria gruppo<br>impianti tecnologici | Anzahl<br>numero                  | 3.576                              | 3.000                                | 4.034                              |                                    |
| Gewährleistung kürzester Einsatzzeiten bei<br>Notfällen<br>Garanzia di interventi tempestivi di somma<br>urgenza                    | %                                 | 100                                | 100                                  | 100                                |                                    |

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