



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

Bericht zur Performance 2019 – Relazione sulla performance 2019

Auf der Grundlage und in Umsetzung des Performance-Plans des Wohnbauinstitutes für den Zeitraum 2019 – 2021, genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 9/2019, 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 2019 erbracht.

Sulla base ed in esecuzione del piano della performance dell'Ipes per il periodo 2019 – 2021, approvato con delibera del Consiglio di amministrazione n. 9/2019, 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 2019.

LEISTUNGEN UND ZIELE DER ORGANISATIONSEINHEITEN 2019

PRESTAZIONI ED OBITETTIVI DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE 2019

1. Generaldirektion - Direzione generale

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità¹</i>	<i>Ist Consuntivo 2018</i>	<i>Plan Pianificato 2019</i>	<i>Ist Consuntivo 2019</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Optimierung Governance Ottimizzazione Governance	Anzahl Quantità	115	100	135	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

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Optimierung der Abläufe Ottimizzazione dei flussi	Anzahl Quantità	8	9	8	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	Laufende Umsetzung der Verfahren Attuazione costante dei procedimenti
Verstärkung der Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit nach außen Miglioramento della comunicazione e delle pubbliche relazioni verso l'esterno	Anzahl Quantità	1	1	1	Verfahren: Mieter, Bürger, Medien, Stakeholder, Land, öffentliche Körperschaften, Gemeinden Procedimenti: Inquilini, cittadini, 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 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Abfassung der Protokolle für den Verwaltungsrat und die Direktionskonferenz Redazione dei verbali del CDA e della Conferenza di Direzione	Anzahl Quantità	56	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	Laufende Umsetzung Attuazione costante
Veröffentlichung und Verwaltung der Beschlüsse des Verwaltungsrates Pubblicazione e gestione delle delibere del CDA	Anzahl Quantità	91	80	78	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità²	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
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	41	40	43	In Zusammenarbeit mit der Presseagentur und mit den Ämtern In collaborazione con l'agenzia di pubbliche relazioni e con gli uffici

1.3. Rechtsamt – Ufficio legale

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità³	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Betreute neue Streitfälle Assistenza nuove cause	Anzahl Quantità	10	8	10	
Betreute anhängige Streitfälle Assistenza cause pendenti	Anzahl Quantità	14	10	17	
Neue Räumungsklagen und Verfahren für einstweilige Verfügungen Nuovi procedimenti di ingiunzione e sfratto	Anzahl Quantità	118	130	109	
Mahnbescheide Atti di precetto	Anzahl Quantità	69	70	83	
Strafanzeigen Denunce penali	Anzahl Quantità	5	9	2	
Mediationsverfahren mediazioni	Anzahl Quantità	3	3	1	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità³	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Rechtsgutachten pareri legali	Anzahl Quantità	8	10	8	
Stellungnahmen Provinz und intern Prese di posizione Provincia ed interno	Anzahl Quantità	3	5	2	
Liquidationsverfahren Procedimenti di liquidazione	Anzahl Quantità	3	3	2	

1.4. Amt Personal und Organisation – Ufficio personale ed organizzazione

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁴	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Personalaufnahmen auf unbestimmte Zeit – Assunzione personale a tempo indeterminato (Mobilitätsverfahren und/bzw. Wettbewerbe – procedure di mobilità e/risp. concorsi)	Anzahl Quantità	8	8	9	Von den 9 in Planstelle aufgenommenen Mitarbeitern, ist eine Mitarbeiterin im laufenden Jahr verstorben und 5 Mitarbeiter wurden von befristet in unbefristet aufgenommen. Dei 9 dipendenti di ruolo, una dipendente è deceduta nell'anno in corso e 5 dipendenti sono stati assunti a tempo indeterminato.
Personalaufnahmen auf bestimmte Zeit – assunzioni di personale a tempo determinato	Anzahl Quantità	9	6	10	Von den 10 neu aufgenommenen Mitarbeitern haben 2 das befristete Arbeitsverhältnis im laufenden Jahr wieder gekündigt. Dei 10 neoassunti collaboratori 2 hanno lasciato il lavoro a tempo a tempo determinato
Personalverwaltung – amministrazione del	Anzahl	13	12	21	Wartestände/Elternzeiten

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁴	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
personale: Wartestände – aspettative	Quantità				Aspettative/congedi parentali
Arbeitszeit-Verwaltung (Eingaben und Kontrollen im Zeitverwaltungsprogramm) – Gestione presenze (Immissioni e controlli/verifiche nel programma gestione presenze)	Anzahl Quantità	15.000	15.000	13.000	
Personalentwicklung – sviluppo personale (Anzahl Personalentwicklungsmaßnahmen – numero iniziative di sviluppo personale)	Anzahl Quantità	94	100	86	
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	(Alle Direktor/innen und Gruppenleiter/innen – Tutti/e i/le direttori/trici e capigruppo)
Lohnbuchhaltung – gestione paghe:					
• Lohnstreifen - Cedolini	Anzahl Quantità	2.959	3.000	2.928	
• CU-Bestätigungen – Certificazioni CU	Anzahl Quantità	551	550	604	
• 770-Steuer-Erklärung – Dichiarazione sostituto d'imposta 770	Anzahl Quantità	1	1	1	
Ökonomat – Economato:					
• Adesioni a convenzioni Consip – Beitritt zu Consip Rahmen-Abkommen	Anzahl Quantità	10	30	14	
• Vergaben auf Consip-Mepa – Incarichi	Anzahl	6	3	2	

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁴	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
su Consip-Mepa (Mercato elettronico Pubblica amministrazione)	Quantità				
<ul style="list-style-type: none"> Vergaben auf Mepab – Incarichi su Mepab (Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione Provincia Bolzano) 	Anzahl Quantità	0	18	16	

1.4.1. Archiv und Protokoll – Archivio e protocollo

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁵	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Umsetzung der Bestimmungen zum informatischen Protokoll und zu den Bestimmungen der digitalen Verwaltung – Applicazione delle disposizioni in materia di protocollo informatico e delle disposizioni in materia di amministrazione digitale	Anzahl Numero	2	2	2	Anzahl der Prozesse Numero processi
Mitarbeit bei der laufenden Anpassung des Dokumentenhandbuchs und des Handbuchs für die digitale Langzeitarchivierung – Collaborazione all'aggiornamento continuo del manuale di gestione documentale e al manuale di conservazione lungo termine dei documenti digitali	Anzahl Numero	1	2	2	Anzahl der Prozesse Numero processi
Verwaltung und Optimierung der Archive Gestione e ottimizzazione degli archivi cartacei	Anzahl Numero	3	3	3	

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

1.5. Edv-Amt – Ufficio Edp

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
<p>Gewährung der aktiven Dienstleistungen (Incident Management) Kontinuierliche Verbesserung zur Vermeidung von Notfällen (Problem Management)</p> <p>Garanzia della continuità dei servizi attivi (Incident Management). Miglioramento continuo per ridurre gli incidenti (Problem Management)</p>	<p>Prozent</p> <p>Percentuale</p>	98,5%	98,2%	98,5%	<p>Hauptaufgabe der EDV-Struktur Kontinuierliche Verbesserung Verwaltung S.I Compito principale della Struttura EDP, Continuo miglioramento gestione S.I.</p>
<p>Anwendung Investitionsplan (Change Management)</p> <p>Predisposizione piano d'investimento e attuazione progetti (Change management)</p>	Anzahl Numero	3	8	4	<p>Ankauf und Installation neuer Server Power i u. neuer Plotter Acquisto e installazione nuovo Server Power i e Plotter nuovo ----- Upgrade Warteschlangen-system Aggiornamento sistema Eliminacode ----- Ankauf neue Cad Lizenzen Acquisto nuove licenze CAD ----- Entwicklung Software Digitale Rechnungen an Private und Software PagoPa Sviluppo Software per le fatture digitale ai privati e Software PagoPa ----- Entwicklung Software für digitale Zahlungssystem</p>

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
					<p>Sviluppo Software per mandato digitale. ----- Änderung Verbuchung von Reverse Charge Rechnungen Modifica contabilizzazione Reverse Charge ----- Konfiguration und Verteilung der neuen Thin Client. Windows.10 Configurazione e distribuzione nuovi Thin Client ----- Revision Software Instandhaltung für Call Center Revisione Software manutenzione per Call Center ----- Ankauf und Installation Zeiterfassungsterminal Acquisto terminali Rilevazione presenze ----- Installation Drucker Protect Module Installazione dispositivi di protezione stampante</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</p>	<p>Anzahl Numero</p>	<p>5</p>	<p>5</p>	<p>5</p>	<p>Programm der Eingriff auf Grundlage der monatlichen Sitzung mit der General-Direktion Programma interventi sulla base di riunioni mensili con Direzione Generale</p>

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁶	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
digitale					
Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung der Provinz und SIAG Collaborazione con la ripartizione IT della Provincia e SIAG	Anzahl Numero	1	2	1	Verlegung Server SIAG, SPID, Online-Dienste, EIM PaRER Wlan für Kunden Trasferimento Server SIAG, SPID, Servizi Online, EIM PaRER Wlan per pubblico
Umsetzung der IT-Strategie Attuazione della strategia IT	Anzahl Numero	0	1	1	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁷	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	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	15	0	0	Versicherungsdienste, Steuerberatung, Versicherungsbroker, Zwangseintreibung Servizi assicurativi, consulenza fiscale, brokeraggio assicurativo, riscossione coattiva.
Konstante Überwachung der Liquidität Monitoraggio periodico liquidità	Anzahl Numero	3	3	2	Eine periodische Erstellung des Liquiditätsplans und ein Finanzbericht; monatliche Überwachung der Liquidität 1 piano previsionale periodico della liquidità e 1 rendiconto finanziario, monitoraggio mensile della liquidità
Zwangseintreibungsdienst Riscossione coattiva	Anzahl Numero	0	300	129	Abschluss einer neuen Konvention und Verwaltung der bestehenden Verträge Stipula nuova convenzione e gestione contratto in essere
Beitritt zum nationalen Zahlungsknoten Adesione al nodo nazionale pagamenti	Anzahl Numero	0	15.000	0	Beitritt zur Zahlungsplattform mittels einer Vereinbarung mit dem Südtiroler Einzugsdienst ist abgeschlossen – Eintreibungen mittels PagoPA sind kraft Gesetz bis 30.6.2020 verschoben Adesione al Nodo pagamenti tramite convenzione con Alto Adige Riscossioni completata - incassi tramite PagoPA sono rinviati per legge al 30.6.2020

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 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Buchhalterische Registrierung sämtlicher Institutsrechnungen und -Gutschriften Registrazione contabile di fatture e note di credito ricevute	Anzahl Numero	48.337	52.000	52.288	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di Legge
Buchhalterische Registrierung von Ausgaben, die nicht in den Anwendungsbereich der MwSt. fallen Registrazione contabile documenti di liquidazione della spesa non in regime IVA	Anzahl Numero	745	1.000	766	
Erstellung Zahlungsmandate Emissione mandati di pagamento	Anzahl Numero	2.907	2.900	3.361	
Erstellung von Verkaufsrechnungen Emissione fatture di vendita	Anzahl Numero	784	600	626	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	5	4	Laut gesetzlichen Bestimmungen und Fälligkeiten In base a modalità e scadenze stabiliti da obblighi di Legge

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁸	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Steuerrechtliche Pflichten Adempimenti fiscali	Anzahl Numero	26	24	28	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	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 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Fakturierung der Mieten und Nebenspesen Fatturazione degli affitti e delle spese accessorie	Anzahl Numero	171.864	171.000	172.530	
Verwaltung der SEPA-Mandate Gestione dei mandati SEPA	Anzahl Numero	9.844	10.500	10.100	
Registrierung der Inkassi (Post, Bank, Freccia, Sepa) Registrazione degli incassi (postali, bancari, freccia e Sepa)	Anzahl Numero	171.759	150.000	171.363	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità⁹	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Ausstellung Mahnungen der Zahlungsrückstände Emissione solleciti di pagamento per le posizioni di morosità	Anzahl Numero	8.912	6.500	8.971	
Ausstellung Mahndekrete u. Leistungsaufforderungen Emissione decreti ingiuntivi e atti di precetto	Anzahl Numero	205	200	194	Sono compresi anche quelli presentati all'Ufficio Legale e poi ritirati prima della notifica per effetto degli arretrati saldati dall'inquilino. Ebenfalls enthalten sind diejenigen, die das Rechtsamt vorgelegt hat und dann aufgrund der vom Mieter beglichenen Zahlungsrückstände vor der Benachrichtigung zurückgezogen werden.
Abschluss von Ratenvereinbarungen Stipula di accordi rateali	Anzahl Numero	468	400	362	

3. Abteilung Wohnung und Mieter – Ripartizione alloggi ed inquilinato

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁰	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	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%	<p>Einige Punkte konnten unmittelbar im Laufe des Jahres 2017/2018 umgesetzt werden. Für die Umsetzung der verbleibenden sind die vorgesehenen Personalressourcen notwendig</p> <p>Alcuni punti sono stati concretizzati immediatamente nel corso del 2017/2018. Per la concretizzare dei rimanenti sono indispensabili le risorse umane previste nel progetto</p>
<p>Erstellung Konzept für Delogierungsprävention mit dem Abschluss der entsprechenden Einvernehmens-Protokolle</p> <p>Predisposizione concetto per la prevenzione degli sfratti con la realizzazione dei relativi protocolli d'intesa</p>	%	40%	60%	60%	<p>Auf dem gesamten Landesgebiet werden periodische Treffen mit den Sozialdiensten zur Delogierungsprävention durchgeführt. Der Abschluss der entsprechenden Einvernehmens-Protokolle steht noch aus.</p> <p>Su tutto il territorio provinciale vengono svolti incontri periodici con i servizi sociali per la prevenzione degli sfratti. La stipula dei relativi protocolli d'intesa non è stata ancora realizzata.</p>
<p>Umsetzung der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse im Zuständigkeitsbereich der Abteilung Wohnung und Mieter</p> <p>Concretizzazione della digitalizzazione die processi amministrativi nell'ambito di competenza della Ripartizione Alloggi e Inquilinato</p>	%	40%	60%	60%	<p>Mit der Umsetzung der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse wurde bereits im Jahr 2018 begonnen, Im Jahr 2019 wurde die Digitalisierung kontinuierlich ausgedehnt..</p> <p>La concretizzazione della digitalizzazione die processi amministrativi è stata</p>

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁰	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
					iniziata nel 2018.
Ausschreibung der Geschäftslokale Bando dei locali commerciali	Anzahl Numero	1	1	0	Im Jahr 2019 wurde keine Ausschreibung für Geschäftslokale durchgeführt, da keine wiederinstandgesetzte Lokale verfügbar waren. Nell'anno 2019 non è stato pubblicato nessun bando per la locazione di negozi, n quanto non c'erano locali commerciali ripristinati a disposizione.
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von ca. 29.000 Rechnungen jährlich Controllo e liquidazione di ca. 29.000 fatture all'anno	%	100%	100%	100%	Die Rechnungen sollen termingerecht zur Zahlung freigegeben werden Le fatture devono essere liquidate entro i termini
Erhebung und Bearbeitung der Schadensfällen zusammen mit der Abteilung der technischen Dienste Rilevazione e trattamento segnalazione guasti in collaborazione con la ripartizione dei servizi tecnici	Anzahl Quantità	11.156	11.000	10.697	
Ausarbeitung der Verträge der Vertrauenspersonen Elaborazione dei contratti dei fiduciari	Anzahl Quantità	129	130	128	

3.1. Arbeitsgruppe Wohnungszuweisung – Gruppo di lavoro assegnazione alloggi

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹¹	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Überarbeitung des bestehenden Systems der Zuweisung der Sozialwohnungen Modifica dell'attuale sistema di presentazione delle domande di assegnazione alloggio	%	0%	10%	0%	Das vorgeschlagene Konzept wurde aufgrund rechtlicher Bedenken zurückgezogen und muss überarbeitet werden. Il concetto elaborato a causa di riserve sulla compatibilità legale è stato ritirato e deve essere rielaborato.
Überprüfung der Gesuche um Wohnungszuweisung und Erstellung der Rangordnungen Esame delle domande di assegnazione alloggio e redazione delle graduatorie	Anzahl/ numero	4.717	4.700	4.813	
Ausstellung von Zuweisungsdekretten Emissione decreti di assegnazione	Anzahl/ numero	389	400	403	
Abschluss von Mietverträgen (Einzugsgebiet der Mss Bozen) Sipula contratti per alloggi (zona competenza del CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	308	300	288	Betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögensrechtliche Änderungen Riguarda nuove assegnazioni, successioni, cambi e variazioni patrimoniali
Durchgeführte Vertragsübertragungen (MSS Bozen) Passaggi contrattuali effettuati (CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	124	130	127	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch (MSS Bozen) Esame delle domande di cambio alloggio (CSI Bolzano)	Anzahl/ numero	144	150	196	Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert.

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹¹	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
					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 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Übergabe der Wohnungen Consegna alloggi	Anzahl quantità	308	310	288	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	911	900	913	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	234	225	207	
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	18	20	11	
Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo – stipula contratti e consegna posto letto/minialloggio	Anzahl quantità	182	250	190	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹²	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	6.009	6.100	5.371	
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	42 2 7	25 15 2	34 7 1	

3.2.1. Arbeitsgruppe Immobilienverwaltung – Gruppo di lavoro amministrazione immobiliare

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹³	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	97%	100%	99 %	Für das Gebäude Similaunstr. 70 waren auch für die Abrechnung 2019 keine Ablesedaten verfügbar Non sono disponibili dati di lettura dei contatori per la fatturazione 2019 per l'edificio via Similaun n. 70
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	220	221	219	Die Abrechnung 2019 für die beiden Gebäude Palermostr. 76 80 und Palermo 72-74 – (Sanierung mit Projekt Sinfonia) konnten wegen fehlender Daten nicht erstellt werden. La fatturazione 2019 per i due edifici via Palermo. 76 80 e Palermo 72-74 (lavori di

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹³	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
					ristrutturazione nell'ambito del progetto (Sinfonia) non è stata possibile eseguire a causa della mancanza di dati.
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieter Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei conguagli spese condominiali per i nostri inquilini	Anzahl quantità	244	244	244	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden. Codificazione delle fatture a carico degli inquilini.	Anzahl quantità	12.120	12.000	11.006	
Persönliche Anlastungen an Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der Wohnungen. Addebiti personali agli inquilini per lavori di piccola manutenzione all'interno degli alloggi.	Anzahl quantità	418	400	503	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Abschluss von Mietverträgen für Wohnungen Sipula contratti per alloggi	Anzahl/ numero	137	95	136	Betrifft Neuzuweisungen, Vertragsnachfolgen, Tausche und vermögenrechtliche Änderungen Riguarda nuove assegnazioni, successioni contratto, cambi alloggio e variazioni

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
					patrimoniali
Übergabe der Wohnungen consegna alloggi	Anzahl quantità	85	95	91	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	287	270	257	
Durchgeführte Vertragsübertragungen Passaggi contrattuali effettuati	Anzahl/ numero	22	20	36	
Behandelte Aufnahme gesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	74	80	60	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch E*same delle domande di cambio alloggio	Anzahl/ numero	30	20	8	Um dem Bedarf nach größeren Wohnungen nachzukommen wurde der Tausch von Amts wegen aus unterbelegten Wohnungen intensiviert. Per sopperire il fabbisogno di appartamenti grandi il cambio d'ufficio da appartamenti sottooccupati è stato intensificato.
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	Anzahl quantità	4	4	6	
Arbeiterwohnheime – Vertragsabschlüsse und Übergabe von Bettplätzen/Kleinwohnungen Case albergo – stipula contratti e consegna posto letto/minialloggio	Anzahl quantità	36	36	44	
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von	Anzahl	2.419	2.500	1.940	

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	quantità				
Vergabe von Dienstleistung und Lieferungen Direktaufträge – incarichi diretti Ausschreibungen > 40.000,00 bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 fino soglia EU EU Ausschreibungen – gare EU	Anzahl quantità	2 4	7 4	15 7	
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	100	100	100	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	128	134	130	
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieter Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei conguagli spese condominiali per i nostri inquilini	Anzahl quantità	96	93	102	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden. Codificazione delle fatture a carico degli inquilini.	Anzahl quantità	1.815	1800	2.550	
Persönliche Anlastungen an Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der	Anzahl quantità	482	430	400	

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁴	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Wohnungen. Addebiti personali agli inquilini per lavori di piccola manutenzione all'interno degli alloggi.					

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁵	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Abschluss von Mietverträgen für Wohnungen Sipula contratti per alloggi	Anzahl/ numero	140	140	135	
Übergabe der Wohnungen consegna alloggi	Anzahl quantità	99	90	77	
Variationen del canone di locazione Mietenabänderungen	Anzahl quantità	271	250	281	
Durchgeführte Vertragsübertragungen Passaggi contrattuali effettuati	Anzahl/ numero	33	30	20	
Behandelte Aufnahmegesuche zusätzlicher Personen in der Wohnung Richieste trattate per l'accoglimento ulteriori persone nell'alloggio	Anzahl quantità	77	80	95	
Bearbeitung der Ansuchen um Wohnungstausch Esame delle domande di cambio alloggio	Anzahl/ numero	29	20	25	
Eingeleitete Verfahren (Widerruf der	Anzahl	12	10	11	

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁵	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Zuweisung, Besetzung ohne Rechtstitel) Procedimenti avviati (revoca assegnazione, occupazione senza titolo)	quantità				
Überprüfung und Freigabe zur Zahlung von Rechnungen für Dienstleistungen und Lieferungen Controllo e liquidazione fatture per servizi e forniture	Anzahl quantità	2.399	2.500	2.719	
Vergabe von Dienstleistung und Lieferungen Direktaufträge – incarichi diretti Ausschreibungen > 40.000,00 bis EU Schwelle Gare > 40.000,00 fino soglia EU EU Ausschreibungen – gare EU	Anzahl quantità	2	2	1	
Verbrauchsbezogene Abrechnung der Heizungsspesen Contabilizzazione delle spese di riscaldamento secondo il consumo	%	97	100	97	
Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für die Institutsgebäude Elaborazione conguagli spese condominiali per i complessi Ipes	Anzahl quantità	204	200	203	
Kontrolle der Bilanzen der drittverwalteten Kondominien und anschließende Ausarbeitung der Nebenspesenausgleiche für unsere Mieter Controllo dei bilanci dei condomini amministrati da terzi ed elaborazione dei conguagli spese condominiali per i nostri inquilini	Anzahl quantità	114	114	114	
Kodifizierung der Rechnungen, welche den Mietern angelastet werden.	Anzahl quantità	2.736	2.700	2.690	

<i>Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo</i>	<i>Einheit Unità¹⁵</i>	<i>Ist Consuntivo 2018</i>	<i>Plan Pianificato 2019</i>	<i>Ist Consuntivo 2019</i>	<i>Anmerkungen Annotazioni</i>
Codificazione delle fatture a carico degli inquilini.					
Persönliche Anlastungen an Mieter für kleinere Instandhaltungsarbeiten innerhalb der Wohnungen. Addebiti personali agli inquilini per lavori di piccola manutenzione all'interno degli alloggi.	Anzahl quantità	80	90	90	

4. Abteilung Technische Dienste - Ripartizione servizi tecnici

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁶	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	452	500	464	Die Umsetzung der Zielsetzung erfolgte durch die Ämter der Abteilung Technische Dienste L'attuazione dell'obiettivo è avvenuta tramite gli uffici della Ripartizione servizi tecnici
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	171	215	152	Die Umsetzung der Zielsetzung erfolgte durch die Ämter der Abteilung Technische Dienste L'attuazione dell'obiettivo è avvenuta tramite gli uffici della Ripartizione servizi tecnici
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	42	48	49	Die Umsetzung der Zielsetzung erfolgte durch die Ämter der Abteilung Technische Dienste L'attuazione dell'obiettivo è avvenuta tramite gli uffici della Ripartizione servizi tecnici

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 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	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	122	120	116	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der technischen Ämter. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici.
freiberufliche Dienstleistungen über 40.000,00 € bis zur EU-Schwelle € (technische Dienste) servizi libero professionali sopra 40.000,00 € fino alla soglia europea (servizi tecnici)	Anz. Ausschreibungen n. gare	11	10	nun bis – ora fino a 500.000,00 € 7 + 5 Planungs- wettbewerbe – concorsi di progettazione	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der technischen Ämter. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici.
Dienstleistungen über 40.000,00 € bis zur EU-Schwelle (alle Abteilungen) Servizi sopra 40.000,00 € fino alla soglia europea (tutte le ripartizioni)	Anz. Ausschreibungen n. gare	27	20	13	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der Abteilungen. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance delle ripartizioni.
Beeidigte Erklärungen über Wohnungssanierungen und Katastereintragungen Asseverazioni per alloggi da risanare e denunce catastali					
Beeidigte Erklärungen über Wohnungssanierungen	Anz. Erklärungen	145	130	127	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den

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

Kernprozess / Ziel Procedura standard / Obiettivo	Einheit Unità¹⁷	Ist Consuntivo 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Asseverazioni per alloggi da risanare	n. asseverazioni				Performanceplänen der technischen Ämter. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici.
Gebäudekatastermeldungen Denunce Catasto Urbano	Anz. Meldungen n. denunce	124	150	146	Die angegebenen geschätzten Zahlen stehen in engem Zusammenhang mit den Performanceplänen der technischen Ämter. I numeri stimati indicati sono strettamente collegati con i piani della performance degli uffici tecnici.
Abwicklung vermögensrechtlicher Verträge Gestione contratti patrimoniali	Anz. Verträge n. contratti	18	10	13	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 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:					
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	22	39	34	
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	70	80	83	
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	4	13	14	Ultimo 6 alloggi e Tirolo 8 alloggi Ulten 6 Wohnungen und Dorf Tirol 8 Wohnungen

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 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:					
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	202	307	270	11 alloggi non ultimati in via Palermo / Milano 11 Wohnungen wurden nicht fertiggestellt Palermo-Mailandstraße
Energetische Gebäudesanierung Riqualficazione energetica edifici	Anzahl Numero	45	75	18	57 alloggi del "progetto Sinfonia" via Palermo / Milano in ritardo causa concordato impresa esecutrice. Ultimazione prevista (salvo prolungamento emergenza Covid): autunno 2020 57 Wohnungen des Projekts "Sinfonia" in der Palermo/Mailandstraße noch nicht fertiggestellt wegen Unternehmenskonkurs. Geplante Fertigstellung (vorbehaltlich der Verlängerung des Covid-Ausnahmezustandes) im Herbst 2020
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	4	4	4	4 alloggi Termeno 4 Wohnungen Tramin

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 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens und Errichtung neuer Wohnungen Conservazione ed incremento del patrimonio esistente:					
Wohnungssanierung Risanamento alloggi	Anzahl Numero	37	44	38	Rallentamenti dovuti a scarsa efficacia di alcuni DL esterni e forti ritardi di un'impresa. Verlangsamung der Arbeiten aufgrund mangelnder Effektivität einiger externer Bauleiter und großer Verzögerungen eines Unternehmens.
Energetische Gebäudesanierung Riquilificazione energetica edifici	Anzahl Numero	56	60	51	A Luson (6 alloggi) il cantiere non è partito per fallimento dell'impresa. A Santa Cristina (8 alloggi) i lavori sono in avanzata fase di ultimazione. In Lüsen (6 Wohnungen) haben die Sanierungsarbeiten wegen Konkurs des Unternehmens nicht begonnen. In St. Cristina (8 Wohnungen) stehen die Arbeiten vor dem Abschluss.
Neubauten (fertiggestellte Wohnungen) Costruzione nuovi edifici (alloggi ultimati)	Anzahl Numero	34	31	31	San Candido 16 alloggi e Brunico 15 alloggi Innichen 16 Wohnungen und Bruneck 15 Wohnungen

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 2018	Plan Pianificato 2019	Ist Consuntivo 2019	Anmerkungen Annotazioni
Instandhaltung des Vermögens Conservazione del patrimonio esistente:					
Wohnungsinstandsetzung Ripristino alloggi	Anzahl numero	191	110	122	
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe Bauerhaltung Lavori di manutenzione ordinaria gruppo edile	Anzahl numero	4.558	4.000	4.360	
Ordentliche Instandhaltungsarbeiten Gruppe technische Anlagen Lavori di manutenzione ordinaria gruppo impianti tecnologici	Anzahl numero	4.034	4.000	4.480	
Gewährleistung kürzester Einsatzzeiten bei Notfällen Garanzia di interventi tempestivi di somma urgenza	%	100	100	100	

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