

Ngày 1 tháng 9 năm 2023

Kính thưa Thị trưởng và các Thành viên
Của Hội Đồng Thành Phố
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

Chương trình Thực thi Quản lý Chất thải Tổng hợp: Việc Làm rõ các Mục tiêu và Kỳ vọng về Mức độ Làm việc Sẽ Cải thiện Phạm vi Thực thi

Bộ phận Quản lý Chất thải Tổng hợp (Integrated Waste Management - IWM) của Cơ quan Dịch vụ Môi trường (Environmental Services Department - ESD) giám sát việc thu thập, xử lý và tiêu hủy chất thải rắn và tái chế tại Thành phố San José. Nhóm Thực thi IWM chịu trách nhiệm thực thi Bộ luật Thành phố và các yêu cầu về hợp đồng để giải quyết những vấn đề về quản lý chất thải rắn, bao gồm sự tích tụ nguy hiểm của chất thải rắn, sắp xếp thùng chứa không đúng cách, vận chuyển trái phép và các vấn đề khác. Nhóm có năm nhân viên giải quyết các khiếu nại và mở các vụ việc về các vấn đề mà họ nhận thấy trên thực địa cũng như tiến hành tiếp cận người dân và doanh nghiệp. Mục tiêu của cuộc kiểm tra này là để đánh giá việc thực hiện dịch vụ của nhóm Thực thi IWM.

Phát hiện 1: ESD Nên Làm rõ Sứ mệnh và Khối lượng Công việc theo Mong đợi của Nhóm Thực thi IWM. Trong những năm gần đây, trách nhiệm của nhóm Thực thi IWM đã thay đổi. Điều này đã góp phần làm giảm khối lượng công việc và cần phải làm rõ những kỳ vọng đối với hoạt động của thanh tra viên. Chúng tôi đã phát hiện:

- Các trách nhiệm mới, chẳng hạn như hoạt động tiếp cận hoặc thực thi liên quan đến luật mới hoặc pháp lệnh hiện hành, đã được bổ sung vào trách nhiệm của nhóm. Công việc trong các lĩnh vực khác đã giảm đi, bao gồm cả việc chuyển hoạt động thực thi luật khi xảy ra đổ rác bất hợp pháp sang nhóm Lập kế hoạch, Xây dựng và Thực thi Bộ luật (Planning, Building and Code Enforcement).
- Số lượng khiếu nại của công chúng gửi đến nhóm này đã giảm đi. Điều này góp phần làm giảm khối lượng công việc.
- Trong nửa đầu năm 2023, trung bình mỗi thanh tra viên thực hiện khoảng 2.3 cuộc kiểm tra mỗi ngày. Kỳ vọng là các thanh tra viên cần hoàn thành bốn cuộc kiểm tra mỗi ngày.
- Nhóm Thực thi IWM cần làm rõ các quy trình thủ tục cho việc báo cáo các vụ việc đổ rác bất hợp pháp và xử lý những nhà đất có tài khoản thu gom bị đóng hoặc không có dịch vụ thu gom.

KHUYẾN NGHỊ:

Để công việc của nhóm được tập trung, ESD nên:

- Làm rõ sứ mệnh và tạo ra các thước đo thành công cho nhóm.
- Đặt kỳ vọng về mức độ làm việc cho thanh tra viên.
- Cập nhật các quy trình thủ tục để làm rõ những kỳ vọng đối với hoạt động của thanh tra viên.

Phát hiện 2: Các Vụ việc Chủ động Nền Tập trung vào việc Mở rộng Phạm vi trên toàn Thành phố. Cách tiếp cận của Nhóm Thực thi đối với các vụ việc chủ động có thể củng cố tốt hơn hệ thống hoạt động dựa trên khiếu nại hiện tại để mở rộng phạm vi hoạt động của nhóm thực thi luật về chất thải rắn trên toàn thành phố. Chúng tôi đã phát hiện:

- Thanh tra IWM chỉ có thể mở một vụ việc chủ động nếu họ quan sát thấy vi phạm về chất thải rắn khi ở bên ngoài Tòa thị chính vì lý do khác.
- Kết quả là, các vụ việc chủ động phần lớn tuân theo các xu hướng địa lý giống như khiếu nại về chất thải rắn. Điều này dẫn đến nguy cơ xảy ra các vấn đề không được báo cáo đầy đủ, đặc biệt là ở các khu vực trong thành phố có ít vụ việc hơn mức dự kiến do mật độ nhà đất thương mại và chung cư dành cho nhiều hộ gia đình.
- Các quy trình thủ tục được cập nhật sẽ cho phép nhóm tiếp cận cộng đồng tốt hơn, đặc biệt là những cộng đồng có thể có vi phạm chưa được báo cáo và điều chỉnh tài liệu tiếp cận sao cho thích hợp.

KHUYẾN NGHỊ:

Để sử dụng tốt hơn các hoạt động thanh tra chủ động nhằm đẩy lên các vụ việc có khiếu nại, ESD nên:

- Cập nhật các quy trình thủ tục xử lý vụ việc chủ động để nhắm mục tiêu vào các khu vực có nguy cơ xảy ra các vấn đề chưa được báo cáo, đặc biệt là ở các khu vực tập trung nhiều nhà đất thương mại và chung cư.

Phát hiện 3: Tinh giản các Nhiệm vụ Hành chính Sẽ Giúp Thanh tra viên Có Nhiều Thời gian hơn ở Hiện trường. Các nhiệm vụ hành chính liên quan đến các vụ việc như nhập dữ liệu và xác định các bên chịu trách nhiệm có thể được thực hiện hiệu quả hơn để giải phóng thời gian của thanh tra viên cho các cuộc kiểm tra bổ sung, hoạt động tiếp cận hoặc các hoạt động khác. Chúng tôi đã phát hiện:

- Nền tảng phần mềm mà nhóm sử dụng đã lỗi thời và không được thiết kế phù hợp với những nhu cầu của họ, khiến việc nhập dữ liệu trở nên phức tạp và tốn thời gian. ESD đang làm việc để thay thế hệ thống hiện tại.
- Việc làm rõ những kỳ vọng về việc thanh tra viên tìm hiểu các bên chịu trách nhiệm cũng sẽ làm giảm bớt sự khó chịu của nhân viên và tối đa hóa thời gian ở hiện trường.

KHUYẾN NGHỊ:

Để tối đa hóa thời gian mà thanh tra viên có ở hiện trường, ESD nên:

- Mua một giải pháp phần mềm mới.
- Cập nhật quy trình thủ tục cho việc tìm kiếm bên chịu trách nhiệm.

Báo cáo này có bảy khuyến nghị. Chúng tôi dự định trình bày báo cáo này trong cuộc họp vào ngày 11 tháng 9 năm 2023 của Ủy ban Giao thông và Môi trường (Transportation and Environment Committee) của Hội đồng Thành phố. Chúng tôi xin cảm ơn Cơ quan Dịch vụ Môi trường (Environmental Services Department) vì đã dành thời gian và chia sẻ nhận định của họ trong quá trình kiểm toán. Cơ quan quản lý đã xem xét thông tin trong báo cáo này và phản hồi của họ được trình bày trên các trang màu vàng.

Trân trọng,



Joe Rois
Kiểm toán viên Thành phố

Nhân viên kiểm toán: Alison Pauly
Michael O'Connell Jr.
Maria Valle

đồng gửi: Jennifer Maguire Kerrie Romanow Nora Frimann
Kip Harkness Valerie Osmond Rosalia Tapia-Burgueño
Russell Joyce Jim Shannon Megha Prakash-Rao
Lee Wilcox Mariana Chavez-Vasquez

Báo cáo này cũng có trên mạng tại www.sanjoseca.gov/audits