



Thành phố San José
Văn Phòng Kiểm Toán Thành
Phố

Ngày 15 tháng 12 năm 2023

Kính Thưa Thị Trưởng Và Các Ủy
Viên Hội Đồng Thành Phố
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

Báo Cáo Thường Niên Về Dịch Vụ Thành Phố 2022-23

Văn Phòng Kiểm Toán Thành Phố hân hạnh giới thiệu Báo Cáo Thường Niên lần thứ 16 về Dịch Vụ Thành Phố. Báo cáo này cung cấp dữ liệu hiệu suất về chi phí, số lượng, chất lượng, tính kịp thời và ý kiến công chúng về các dịch vụ của Thành phố. Báo cáo này bao gồm các xu hướng lịch sử và so sánh với các mục tiêu và các thành phố khác. Báo cáo này nhằm mục đích cung cấp thông tin và cung cấp cho công chúng đánh giá độc lập, khách quan về các dịch vụ mà Thành phố cung cấp bằng tiền thuế của họ.

Bối cảnh

Với dân số hơn 950,000 người, San José là thành phố lớn thứ mười hai ở Hoa Kỳ và là thành phố lớn thứ ba ở California. Thành phố San José phục vụ dân số đa dạng về sắc tộc—khoảng 39% người châu Á, 31% người gốc Tây Ban Nha hoặc La-tinh và 23% người da trắng không phải gốc Tây Ban Nha. Bốn mươi hai phần trăm cư dân San José là người sinh ra ở nước ngoài. Hơn một nửa cư dân nói ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh ở nhà.

Năm 2022, thu nhập trung bình của hộ gia đình San José là hơn \$133,800; tuy nhiên, chi phí sinh hoạt thuộc hàng cao nhất cả nước. Chỉ số giá thuê nhà được quan sát ở San José cao hơn các thành phố lớn khác ở California trong năm ngoái, với giá thuê trung bình hàng tháng là \$2,700 cho tất cả các loại căn hộ. Vào giữa năm 2023, giá nhà trung bình là gần 1,6 triệu USD. Trong khi đó, 14 phần trăm hộ gia đình ở San José kiếm được ít hơn \$35,000. Theo điều tra dân số vô gia cư năm 2023, ước tính có khoảng 6.300 cư dân vô gia cư. Trong số này, 70 phần trăm không có nơi trú ẩn.

Tập Trung Vào Quản Lý Hiệu Suất

Thành phố đang nỗ lực cải thiện các thước đo hiệu quả hoạt động của mình với trọng tâm đổi mới là quản lý hiệu quả hoạt động. Vào năm 2022, Hội đồng Thành phố đã phê duyệt sáng kiến *Kết quả, Chỉ số Công bằng và Quản lý Hiệu suất (Outcomes, Equity Indicators, and Performance Management)* để hiện đại hóa và điều chỉnh các thước đo hiệu suất. Vào năm 2023, Hội đồng Thành phố đã phê duyệt năm Lĩnh Vực Trọng Tâm Hỗ trợ Chiến lược Cơ bản, trong đó có Thúc Đẩy Hiệu Suất của Tổ chức để tiếp tục sáng kiến liên kết và hiện đại hóa quản lý hiệu suất. Là một phần của nỗ lực này, Văn phòng Giám đốc Thành phố đang xem xét và cập nhật các biện pháp được trình bày trong Ngân sách Điều hành của Thành phố cho sáu Khu vực Dịch vụ Thành phố (City Service Areas, hoặc CSAs). Ngân sách Điều hành được Thông qua năm 2023-24 bao gồm các biện pháp sửa đổi đối với CSA Dịch vụ Khu dân cư và dự kiến sẽ có các đánh giá đối với các CSA khác trong các báo cáo Ngân sách trong tương lai.

Vào năm 2023, Hội đồng Thành phố đã phê duyệt bốn Lĩnh vực Trọng tâm của Thành phố: Tăng cường An toàn Cộng đồng, Giảm tình trạng vô gia cư, dọn dẹp các khu dân cư của chúng ta và thu hút đầu tư vào việc làm và nhà ở. Việc quản lý và tiếp cận các Lĩnh vực trọng tâm có khuôn khổ để giám sát kết quả và hiệu quả hoạt động. Điều này bao gồm thẻ điểm cho từng lĩnh vực để hiển thị các thước đo hiệu quả hoạt động, thành tựu, sáng kiến quan trọng, vấn đề, rủi ro và nguồn lực ngân sách để đóng góp cho các chương trình của Thành phố.

Báo cáo này bổ sung cho công việc của Cơ quan quản lý trong những nỗ lực đó, cung cấp cái nhìn bao quát về các dịch vụ giữa các phòng ban, bao gồm các biện pháp CSA cũng như một số số liệu được đề cập trong Lĩnh vực trọng tâm. Trong

tương lai, chúng tôi sẽ điều chỉnh báo cáo của mình với các biện pháp CSA cập nhật và tiếp tục cung cấp nguồn tài liệu để người đọc hiểu toàn bộ phạm vi dịch vụ và hiệu suất của Thành phố trong các chương trình.

Khảo Sát Cộng Đồng

Năm 2023 đánh dấu năm thứ ba San José tham gia Khảo sát ý kiến cộng đồng (trong báo cáo này được gọi là khảo sát cộng đồng). Cuộc khảo sát được True North Research phát triển (phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Kiểm toán Thành phố và Văn phòng Quản lý Thành phố) để cung cấp mẫu có giá trị thống kê về ý kiến của người dân về cộng đồng của họ và các dịch vụ do chính quyền địa phương cung cấp.

Bốn mươi bảy phần trăm số người được hỏi đánh giá chất lượng cuộc sống nói chung ở San José là “tuyệt vời” hoặc “tốt”. Khoảng 49 phần trăm hài lòng với hiệu suất tổng thể của Thành phố trong việc cung cấp các dịch vụ đô thị. Tuy nhiên, một tỷ lệ phần trăm nhỏ người được hỏi cho biết họ rất không hài lòng với hiệu quả hoạt động chung của Thành phố (một sự cải thiện đáng kể về mặt thống kê so với năm ngoái).

Mặc dù mức độ hài lòng với các dịch vụ cụ thể của chính phủ có khác nhau nhưng kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy sự cải thiện khiêm tốn về mức độ hài lòng của người dân ở nhiều lĩnh vực. Trong số các ưu tiên của người dân đối với những thay đổi cụ thể nhằm biến San José thành một nơi sinh sống tốt hơn, giải quyết các vấn đề vô gia cư được đề cập phổ biến nhất, tiếp theo là cung cấp nhà ở giá phải chăng hơn và cải thiện an toàn công cộng/giảm tội phạm—một sự sắp xếp lại nhẹ so với năm ngoái.

Tài Chính Thành Phố

Trong năm 2022-23, Thành phố đã nhận được tổng doanh thu là 3,4 tỷ USD và tạo ra tổng chi phí là 3,1 tỷ USD. Doanh thu từ thuế của Thành phố là \$1,364 mỗi cư dân. Mặc dù thấp hơn Palo Alto, Cupertino và Los Altos, nhưng con số này lại cao hơn hầu hết các đô thị tự trị khác của Quận Santa Clara.

Thành phố sở hữu nhiều loại tài sản vốn—đất đai, tòa nhà, phương tiện, thiết bị, cơ sở hạ tầng (ví dụ: đường, cầu, cống) và các tài sản khác có thời gian sử dụng

hữu ích hơn một năm. Vào cuối năm 2022-23, Thành phố sở hữu 7,4 tỷ USD tài sản vốn. Các nghĩa vụ tổng thể của Thành phố lên tới 7,7 tỷ USD, bao gồm các nghĩa vụ ngắn hạn, nợ, nghĩa vụ lương hưu và các nghĩa vụ phúc lợi sau khi làm việc (OPEB) khác.

Ngân Sách Hoạt Động Và Nhân Sự

Trong năm 2022-23, tổng chi tiêu của Thành phố từ tất cả các quỹ lên tới 5,1 tỷ USD. Trong đó, chi phí hoạt động của bộ lên tới 1,9 tỷ USD, tương đương khoảng 1.983 USD cho mỗi người dân. Tổng chi tiêu của Quỹ Chung lên tới hơn 1,6 tỷ USD, trong đó hơn 40 phần trăm dành cho Cảnh sát và Sở Cứu hỏa.

Nhìn chung, có 6,884 vị trí tương đương toàn thời gian trong năm 2022-23. San José tuyển dụng khoảng 7,2 người trên 1.000 cư dân—ít hơn bất kỳ thành phố lớn nào khác ở California mà chúng tôi đã khảo sát.

Kết Quả Thực Hiện Theo Khu Vực Dịch Vụ Của Thành Phố

Thành phố San José cung cấp nhiều loại dịch vụ mà người dân thành phố, doanh nghiệp và các bên liên quan khác tin cậy.

An toàn công cộng

- Cảnh sát đã xử lý 1,37 triệu cuộc gọi yêu cầu dịch vụ và đáp ứng khoảng 182.600 sự cố từ Ưu tiên 1 đến 4 trong năm 2022-23. Thời gian phản hồi trung bình trên toàn thành phố cho các cuộc gọi Ưu tiên 1 là 7,7 phút, cao hơn mục tiêu 6 phút. Trung bình, Cảnh sát trả lời các cuộc gọi Ưu tiên 2 trong 25,4 phút, tăng so với năm ngoái và vượt xa mục tiêu phản hồi 11 phút của họ.
- Sở Cứu hỏa đã ứng phó hơn 109,000 sự cố trong năm 2022-23, bao gồm 4,600 vụ cháy. Sở đã ứng phó với 66% các sự cố Ưu tiên 1 trong thời gian tiêu chuẩn là tám phút (mục tiêu: 80%), giảm so với năm ngoái. Sở cũng phản hồi 91% sự cố Ưu tiên 2 trong vòng 13 phút (mục tiêu: 94%).
- Năm mươi chín phần trăm số người tham gia khảo sát cho biết San José là một nơi rất an toàn hoặc tương đối an toàn để sinh sống. Các kết quả khác nhau tùy theo nhận thức về sự an toàn ở các khu dân cư địa phương hoặc trung tâm thành phố. Dịch vụ phòng cháy và chữa cháy vẫn là một trong những dịch vụ được Thành phố đánh giá cao hơn với 60% người được hỏi đánh giá các dịch vụ đó là xuất sắc hoặc tốt.

Phát Triển Cộng Đồng & Kinh Tế

- San José có 0.8 việc làm trên mỗi cư dân có việc làm vào năm 2022, thấp hơn mục tiêu của Envision 2040 là 1.1 việc làm trên mỗi cư dân có việc làm.
- Mặc dù số lượng giấy phép xây dựng được cấp đã trở lại mức trước đại dịch, nhưng số lượng cuộc kiểm tra tòa nhà đã giảm từ năm 2021-22 và đang ở mức thấp nhất trong mười năm.
- Khối lượng xây dựng trong năm 2022-23 tương tự như năm ngoái nhưng vẫn ở dưới mức trước COVID. Mặc dù giá trị xây dựng ngày càng tăng nhưng lại giảm năm thứ hai liên tiếp vào năm 2022-23.
- Các nhà phát triển đã hoàn thành 210 căn hộ giá cả phải chăng với sự trợ giúp của Thành phố trong năm 2022-23. Tạo điều kiện cho việc tạo ra nhà ở giá rẻ là dịch vụ của Thành phố được những người tham gia khảo sát đánh giá thấp thứ hai.
- Khoảng 3,500 cư dân San José vô gia cư đã nhận được hỗ trợ về nhà ở. Thành phố có sáu địa điểm nhà ở tạm thời cung cấp nơi ở tạm thời cho các cá nhân và gia đình vô gia cư. Tuy nhiên, giải quyết tình trạng vô gia cư tiếp tục là dịch vụ của Thành phố được những người tham gia khảo sát đánh giá thấp nhất.

Dịch Vụ Vận Tải & Hàng Không

- Số lượng hành khách tại Sân bay tăng lên trong năm 2022-23 nhưng vẫn chưa trở lại mức trước đại dịch. Trong năm 2022-23, Sân bay phục vụ 12,1 triệu hành khách hàng không, tăng từ mức thấp 4,2 triệu trong năm 2020-21. Những người trả lời khảo sát đánh giá việc vận hành Sân bay Quốc tế San José Mineta là dịch vụ cao nhất trong số tất cả các dịch vụ của Thành phố.
- Vào năm 2022-23, 150 dặm đường phố đã được trải lại và 78 dặm đường được niêm phong phòng ngừa như một phần của chương trình bảo trì mặt đường. Nhìn chung, Bộ Giao thông Vận tải đánh giá đường phố trong thành phố là tốt (71/100 theo Chỉ số Tình trạng Mặt đường của Ủy ban Giao thông Đô thị). Bốn mươi lăm phần trăm người tham gia khảo sát đánh giá việc bảo trì đường phố ở khu vực lân cận của họ là xuất sắc hoặc tốt.

Dịch Vụ Môi Trường & Tiện Ích

- Năng lượng sạch San José (San José Clean Energy, hoặc SJCE) cung cấp cho các doanh nghiệp và người dân các lựa chọn về năng lượng tái tạo và không

có carbon. SJCE đã phục vụ 350,000 tài khoản và duy trì tỷ lệ từ chối mục tiêu dưới 5%. Khách hàng tiết kiệm được từ 0,3 đến 3,4 phần trăm so với giá của PG&E.

- Sáu mươi bốn phần trăm rác thải đã được chuyển từ các bãi chôn lấp vào 2022-23 và hàng tấn rác thải được đưa đến bãi chôn lấp vẫn tương tự như năm ngoái. Cung cấp dịch vụ thu gom rác, tái chế và xử lý rác sân vườn là một trong những dịch vụ của Thành phố được những người tham gia khảo sát đánh giá cao nhất.
- Thành phố tiếp tục đáp ứng (hoặc vượt) các yêu cầu xả chất gây ô nhiễm nước thải 100%.

Dịch Vụ Khu Phố

- Các thư viện của Thành phố đã mở cửa khoảng 59.900 giờ trong năm 2022-23, tương đương với mức trước đại dịch. Tổng lượng phát hành và lượng khách ước tính đã tăng lên trong giai đoạn 2022-23, mặc dù vẫn ở dưới mức trước đại dịch. Cung cấp dịch vụ thư viện là một trong những dịch vụ của Thành phố được những người tham gia khảo sát đánh giá cao nhất.
- Hai mươi chín phần trăm mẫu đất công viên đã phát triển có điểm Đánh giá Điều kiện Công viên (PCA) là 90 phần trăm hoặc cao hơn, dưới mục tiêu 56 phần trăm. 83% số người tham gia khảo sát cho biết đã đến thăm công viên ở San José ít nhất một lần trong năm qua.
- Việc tham gia vào các chương trình tại các trung tâm cộng đồng do Thành phố điều hành đã tăng lên trong giai đoạn 2022-2023, mặc dù vẫn ở mức thấp hơn mức trước đại dịch. Trong số các dịch vụ của Thành phố, xếp hạng khảo sát về hiệu suất của Thành phố trong việc cung cấp các chương trình sau giờ học cho thanh thiếu niên cho thấy sự cải thiện có ý nghĩa thống kê lớn nhất (40% số người được hỏi đánh giá là xuất sắc hoặc tốt, tăng từ 32% vào năm ngoái).
- Trong năm 2022-23, BeautifySJ đã thu thập hơn 3.500 tấn vật liệu đồ trái phép và vượt mục tiêu cung cấp dịch vụ thu gom rác đúng giờ cho các khu cắm trại ít nhất 80% thời gian.
- Trong năm 2022-23, Trung tâm Chăm sóc Động vật đã che chở 10,400 động vật, giảm so với khoảng 14,500 năm ngoái. Nhân viên báo cáo rằng Trung

tâm tiếp nhận ít động vật hơn vì thời gian lưu trú tăng lên. Trung tâm có tỷ lệ phát hành trực tiếp là 85%, giảm so với 90% của năm trước.

Hỗ Trợ Chiến Lược

- Cục Công nghệ thông tin báo cáo rằng 73% dự án trong giai đoạn 2022-2023 đã đáp ứng các mục tiêu về tiến độ, chi phí, phạm vi và giá trị, thấp hơn mục tiêu 80%. Sáu mươi bốn phần trăm khách hàng của SJ311 cho biết họ hài lòng với liên hệ của họ.
- Các phương tiện thông thường trong đội xe của Thành phố luôn sẵn sàng khi cần 98% thời gian; các phương tiện cấp cứu luôn sẵn sàng 100%, giống như năm ngoái.
- Sở Công trình Công cộng (Public Works) đã hoàn thành 37 dự án vốn trong năm 2022-23; 92% dự án đã được hoàn thành đúng ngân sách.
- Thành phố đã nhận được xếp hạng trái phiếu nghĩa vụ chung là Aa1/AA+/AAA bởi ba cơ quan xếp hạng quốc gia hàng đầu: Moody's, Standard & Poor's và Fitch. Sở Tài chính quản lý 2,89 tỷ USD tiền mặt và các khoản đầu tư của Thành phố, đồng thời mua sắm 236,6 triệu USD sản phẩm và dịch vụ.

Thông tin bổ sung về các dịch vụ khác của Thành phố được bao gồm trong báo cáo.

Kết luận

Báo cáo này được xây dựng dựa trên các nỗ lực đo lường và hệ thống hiện có của Thành phố. Văn phòng Kiểm toán Thành phố đã chọn và xem xét dữ liệu hiệu suất để đảm bảo rằng thông tin trong báo cáo này thể hiện một bức tranh công bằng về hiệu suất của Thành phố. Tất cả các ban ngành của Thành phố đều được chúng tôi xem xét; tuy nhiên, báo cáo này không nhằm mục đích trở thành một bộ thước đo hiệu suất hoàn chỉnh cho tất cả người dùng. Báo cáo này cung cấp những hiểu biết sâu sắc về kết quả dịch vụ nhưng không nhằm mục đích phân tích kỹ lưỡng những kết quả đó. Qua việc xem xét báo cáo này, độc giả sẽ hiểu rõ hơn về hoạt động của Thành phố.

Báo cáo bao gồm phần giới thiệu về hồ sơ cộng đồng của Thành phố, các thước đo về tài chính của Thành phố và bản tóm tắt về ngân sách và nhân sự tổng thể của Thành phố. Tiếp theo là kết quả khảo sát cộng đồng. Phần còn lại của báo cáo trình bày bảng điều khiển Khu vực Dịch vụ Thành phố (CSA), theo sau là thông tin hiệu suất của từng bộ phận theo thứ tự bảng chữ cái—nhiệm vụ, mô tả dịch vụ, khối lượng công việc và thước đo hiệu suất cũng như kết quả khảo sát. Các bản sao bổ sung của báo cáo này có sẵn tại Văn phòng Kiểm toán viên và được đăng trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ www.sanjoseca.gov/servicesreport. Chúng tôi cảm ơn nhiều phòng ban đã đóng góp vào báo cáo này. Báo cáo này sẽ không thể thực hiện được nếu không có sự hỗ trợ của họ.

Trân trọng kính gửi,



Joe Rois,
Kiểm Toán Viên Thành Phố

Nhân Viên Kiểm Toán: Alison Pauly, Hiwad Haider, Brittney Harvey, Dilnoza Khudoyberganova, Michelle Mallari, Gitanjali Mandrekar, Ebelechukwu Obi, Michael O'Connell Jr., Adrian Perez, Ricky Tran, Maria Valle