

Ngày 21 Tháng 10 Năm 2024

Quý Thị Trường và Các Ủy Viên
Hội Đồng Thành Phố
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

Sắc Lệnh Bảo Vệ Người Thuê Nhà: Nhà Ở Nên Tinh Chỉnh Quy Trình Tính Phí Và Chuẩn Hóa Các Thủ Tục Để Cải Thiện Quản Lý Chương Trình

Sắc Lệnh Bảo Vệ Người Thuê Nhà (Tenant Protection Ordinance, hoặc TPO) bảo vệ người thuê nhà ở nhiều đơn vị nhà ở khỏi bị trục xuất bất công bằng cách giới hạn việc chấm dứt hợp đồng trong 13 nguyên nhân chính đáng, bao gồm cả lỗi của người thuê và không lỗi của người thuê. Sở Nhà Ở (The Housing Department/Housing) quản lý TPO như một phần của Chương trình ổn định tiền thuê nhà và đánh giá mức phí hàng năm cho mỗi đơn vị đối với những chủ sở hữu bất động sản có đơn vị thuộc phạm vi áp dụng của TPO. San José có hệ thống phí hai tầng: phí thấp hơn cho các căn hộ chỉ có TPO và phí cao hơn cho các căn hộ thuộc phạm vi của Sắc Lệnh Cho Thuê Căn Hộ và TPO. Trong những năm gần đây, Sở Nhà Ở đã tìm cách tăng phí TPO để phản ánh toàn bộ chi phí quản lý chương trình. Mục tiêu của cuộc kiểm toán này là xem xét việc đánh giá và sử dụng phí TPO.

Kết quả 1: Sở Nhà Ở Nên Xây Dựng Danh Sách Chuẩn Các Đơn Vị Theo Sắc Lệnh Bảo Vệ Người Thuê Nhà Và Ghi Chép Lại Quá Trình Tính Phí Tốt Hơn. Quy trình hiện tại để xác định các đơn vị chỉ có TPO rất phức tạp, tốn nhiều công sức và đã từng dẫn đến sai sót trong quá khứ. Chúng tôi nhận thấy:

- Theo thống kê gần đây nhất, Housing ước tính có khoảng 48,000 đơn vị chỉ có TPO ở San José, mặc dù con số này bao gồm khoảng 6,450 phòng khách sạn và nhà nghỉ nên được miễn.
- Số lượng đơn vị trong các tính toán phí trước đây có sự dao động do bao gồm nhiều thuộc tính hơn là chỉ có TPO và quá trình xử lý lại dữ liệu đang diễn ra.
- Các miễn trừ về tài sản theo TPO có thể được làm rõ trong Bộ luật thành phố San José và trong quá trình trao đổi với chủ nhà.
- Việc theo dõi thời gian làm việc của nhân viên theo quy định tốt hơn sẽ cải thiện thêm độ chính xác của phép tính phí TPO.

Khuyến nghị: Sở Nhà Ở nên:

- Phát triển danh sách hoặc cơ sở dữ liệu chuẩn về các cơ sở lưu trú chỉ dành cho TPO, không bao gồm khách sạn và nhà nghỉ.
- Tài liệu hóa và làm rõ phương pháp xác định TPO và các tài sản được miễn trừ.
- Chính thức hóa các thủ tục để theo dõi thời gian làm việc của nhân viên trên khắp các khu vực khác nhau của Chương trình ổn định tiền thuê nhà.

Kết quả 2: Các Thủ Tục Chuẩn Và Thu Thập Dữ Liệu Sẽ Nâng Cao Hiệu Quả Quản Lý Của Sắc Lệnh Bảo Vệ Người Thuê Nhà. Một phần quan trọng trong việc thực hiện TPO là cung cấp thông tin cho chủ nhà và người thuê nhà để đảm bảo tuân thủ và thực hiện các quyền của họ. Chúng tôi nhận thấy:

- Nhân viên Chương trình ổn định tiền thuê đã ghi nhận khoảng 1,500 tương tác liên quan đến TPO với người thuê nhà và chủ nhà trên 600 bất động sản vào năm 2023. Trung Tâm Trợ Giúp Trực Xuất cung cấp các dịch vụ hỗ trợ bổ sung.
- Sổ tay hướng dẫn thủ tục Chương Trình Ổn Định Tiền Thuê Nhà hiện không có hướng dẫn cụ thể về việc quản lý các tương tác và thực thi liên quan đến TPO.
- Có thể cải thiện việc thu thập dữ liệu hiện tại và nên phát triển các biện pháp đánh giá hiệu suất để giúp nhân viên đánh giá hiệu quả của chương trình tốt hơn.

Khuyến nghị: Sở Nhà Ở nên:

- Cập nhật hướng dẫn thủ tục Chương Trình Ổn Định Tiền Thuê Nhà.
- Cải thiện việc thu thập dữ liệu nhật ký tương tác.
- Xây dựng các biện pháp đánh giá hiệu quả hoạt động của TPO.

Phát hiện 3: Các Nỗ Lực Tiếp Cận, Giáo Dục Và Phối Hợp Nên Chủ Động Hơn Và Dựa Trên Dữ Liệu. Chương trình ổn định tiền thuê nhà tiến hành tiếp cận khắp thành phố để giáo dục các bên liên quan về TPO và các sắc lệnh liên quan. Chúng tôi nhận thấy:

- Việc áp dụng phương pháp tiếp cận dựa trên dữ liệu để xác định và nhắm mục tiêu vào các khu vực có nhu cầu cao có thể cải thiện phạm vi tiếp cận của chương trình.
- Có vẻ như có những lỗ hổng trong nhận thức của chủ nhà về nghĩa vụ của họ theo TPO.
- Sở Nhà Ở và Sở Cứu Hỏa có thể cải thiện việc giao tiếp với người thuê nhà phải di dời sau hỏa hoạn hoặc các sự cố khác.

Khuyến nghị: Sở Nhà Ở nên:

- Xác định các khu vực có nhu cầu cao để tiếp cận và giải quyết những khoảng trống trong kiến thức của chủ nhà về TPO.
- Hợp tác với Sở Cứu Hỏa để cập nhật các tài liệu cung cấp cho người thuê nhà bị ảnh hưởng bởi sự cố.

Báo cáo này có 12 khuyến nghị. Chúng tôi dự định trình bày báo cáo này tại cuộc họp ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Ủy Ban Phát Triển Kinh Tế Và Cộng Đồng của Hội Đồng Thành Phố. Chúng tôi muốn cảm ơn Sở Nhà Ở đã dành thời gian và chia sẻ kiến thức trong suốt quá trình kiểm toán. Cơ quan Quản lý đã xem xét thông tin trong báo cáo này và phản hồi của họ được hiển thị trên các trang màu vàng.

Trân trọng kính gửi,



Joe Rois

Kiểm Toán Viên Thành Phố

Nhân viên kiểm toán:	Alison Pauly Shayleen Agarwal	Hiwad Haider Maria Valle		
Đồng gửi:	Jennifer Maguire Kathleen Geier Jim Shannon Brittany Stafford	Nora Frimann Athena Trede Emily Hislop Rachel Roberts	Lee Wilcox Rosallynn Hughey Rita Tabaldo Robert Sapien	Erik Soliván Christopher Alexander Chris Burton Aaron Freyler

Báo cáo này cũng có sẵn trực tuyến tại www.sanjoseca.gov/audits