

Ngày 7 tháng 11 năm 2024

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

**Chăm Sóc Động Vật Và Dịch Vụ: Giải Quyết Các Hạn Chế Về Năng Lực Và Cập Nhật Các Cách Thức Hoạt Động Của Trung Tâm Trú Ẩn Sẽ Giúp Cải Thiện Kết Quả Đối Với Động Vật**

Được mở vào năm 2004, cơ quan Chăm Sóc Động Vật Và Dịch Vụ San José (San José Animal Care and Services, hoặc ACS) là nơi trú ẩn cung cấp dịch vụ chăm sóc động vật đầy đủ. Trung tâm trú ẩn cung cấp vô số dịch vụ liên quan đến động vật như cấp phép cho động vật, nhận nuôi, tiếp nhận động vật hoang dã, dịch vụ y tế cho động vật tại trung tâm và một số động vật cộng đồng, cũng như ứng phó tại chỗ đối với các vấn đề liên quan đến động vật trong cộng đồng.

Vào tháng 10 năm 2023, Hội Đồng Thành Phố đã chỉ đạo kiểm toán ACS vì cộng đồng lo ngại về hoạt động của trung tâm trú ẩn và số lượng lớn động vật tại trung tâm trú ẩn. Chỉ thị bao gồm nhiều lĩnh vực quan tâm liên quan đến hoạt động của nơi trú ẩn: so sánh với các tiêu chuẩn của ngành về dịch vụ chăm sóc động vật và thú y; báo cáo dữ liệu, bao gồm độ chính xác của các số liệu quan trọng của nơi trú ẩn; mối quan hệ với các nhóm cứu hộ và tình nguyện viên; cấp phép; thiết kế cơ sở; và các dịch vụ cung cấp cho các khu vực lân cận.

**Kết quả 1: Trung Tâm Trú Ẩn Động Vật San José Đã Quá Tải Và Cần Có Chiến Lược Dài Hạn Để Giải Quyết Nhu Cầu Về Không Gian Trú Ẩn.** Số lượng động vật tại chỗ thường vượt quá sức chứa của ACS, điều này ảnh hưởng đến khả năng chăm sóc hàng ngày cho động vật tại trung tâm trú ẩn và tinh thần của nhân viên. Chúng tôi nhận thấy:

- Số liệu thống kê tại thời điểm tháng 7 và tháng 8 năm 2024 cho thấy mặc dù sức chứa của trung tâm trú ẩn là khoảng 500 con vật, nhưng có khoảng 700 con vật tại chỗ.
- Lượng thức ăn cho động vật đã giảm, nhưng thời gian lưu trú trung bình lại tăng lên.
- Do hạn chế về năng lực, ACS không có đủ không gian để ngăn ngừa sự lây lan của dịch bệnh và thúc đẩy phúc lợi động vật.
- Trung tâm trú ẩn nên xây dựng một chiến lược đa chiều để giải quyết vấn đề cung và cầu về không gian trú ẩn trong bối cảnh ngân sách chung và số lượng nhân viên có sẵn.
- ACS nên tiếp tục mở rộng các nỗ lực quản lý quần thể tích cực, bao gồm chuyển hướng mèo con khỏi nơi tiếp nhận, tăng cơ hội nhận nuôi và cứu hộ, cũng như mở rộng các dịch vụ triệt sản.

**Khuyến nghị: ACS nên:**

- Xác định sức chứa hiện tại của nơi trú ẩn và đánh giá xem có cần thêm không gian chuồng nuôi hay không.
- Đánh giá lại chuồng nuôi mèo con để chuyển mèo con ra khỏi trung tâm trú ẩn.
- Chính thức hóa kế hoạch lộ trình tại trung tâm trú ẩn và tăng cơ hội nhận nuôi, giải cứu và dịch vụ triệt sản.

**Kết quả 2: Những Cải Tiến Trong Quy Trình Chăm Sóc Động Vật Và Lưu Giữ Hồ Sơ Sẽ Nâng Cao Hoạt Động Của Trung Tâm Trú Ẩn.** Các cách thức của ACS thường phù hợp với các Nguyên Tắc của Hiệp Hội Bác Sĩ Thú Y trong Trung Tâm Trú Ẩn (Association of Shelter Veterinarians, hoặc ASV). Tuy nhiên, có những lĩnh vực mà ACS có thể cập nhật các cách thức nội bộ và đảm bảo nhân viên được đào tạo phù hợp. Chúng tôi nhận thấy:

- Sổ Tay ACS đã lỗi thời và không phù hợp với Hướng Dẫn Của ASV hoặc các hoạt động thực tế tại trung tâm trú ẩn liên quan đến việc quản lý bệnh tật và các hoạt động chăm sóc hàng ngày khác.
- Việc lưu trữ hồ sơ tại trung tâm trú ẩn không phải lúc nào cũng đầy đủ, khiến người giám sát khó có thể đánh giá liệu nhu cầu hàng ngày của động vật có được đáp ứng hay không.
- Các quy trình cập nhật để theo dõi và truy cập nguồn cung cấp có thể cải thiện việc quản lý hàng tồn kho.

**Khuyến nghị: ACS nên:**

- Cập nhật Sổ Tay ACS để phản ánh các Nguyên Tắc Của ASV trong nhiều lĩnh vực hoạt động khác nhau trong trung tâm trú ẩn.
- Xác định trách nhiệm giám sát hoạt động của trung tâm trú ẩn.
- Cung cấp đào tạo liên tục về quy trình trú ẩn, lưu trữ hồ sơ và quản lý tồn kho.

**Phát Hiện 3: Việc Phân Tách Thêm Các Số Liệu Và Quản Lý Dữ Liệu Tốt Hơn Có Thể Tăng Cường Tính Minh Bạch Của Hoạt Động Ở Trung Tâm Trú Ẩn.** ACS công khai một lượng lớn dữ liệu về trung tâm trú ẩn thông qua bảng điều khiển ACS và Cổng Thông Tin Dữ Liệu Mở Của Thành Phố. Chúng tôi nhận thấy:

- Việc phân tích thêm các kết quả được báo cáo và các số liệu khác có thể tăng cường tính minh bạch và cung cấp thông tin về những yếu tố có thể thúc đẩy xu hướng trong kết quả của trung tâm trú ẩn.
- Quản lý dữ liệu tốt hơn có thể cải thiện độ tin cậy và tính minh bạch của dữ liệu cho hoạt động của trung tâm trú ẩn.

**Khuyến nghị: ACS nên:**

- Cung cấp báo cáo phân tích bổ sung về thời gian lưu trú và kết quả của trung tâm trú ẩn.
- Cập nhật các cách thức quản lý dữ liệu, bao gồm việc phân công nhân viên quản lý quy trình chất lượng dữ liệu.

**Phát hiện 4: Cơ Quan Chăm Sóc Động Vật Và Dịch Vụ San José Có Thể Tăng Cường Nỗ Lực Hợp Tác Với Các Nhóm Cứu Hộ Để Cải Thiện Kết Quả Đối Với Động Vật.** Kể từ năm tài chính 2018-19, số lượng động vật được các nhóm cứu hộ giải cứu đã giảm đáng kể. Chúng tôi nhận thấy:

- Các nhóm cứu hộ báo cáo rằng họ gặp phải hạn chế về năng lực và trong một cuộc khảo sát do kiểm toán viên thực hiện đối với các nhóm cứu hộ, chỉ có 40 phần trăm số người được hỏi đánh giá việc làm việc với ACS là tích cực.
- Các email hàng ngày được gửi đến các nhóm cứu hộ đều thiếu thông tin quan trọng về động vật; chỉ có 44 phần trăm số người trả lời khảo sát cho biết họ nhận được đủ thông tin để đưa ra quyết định cứu hộ.
- Quỹ Chương Trình Thiên Thần Hộ Mệnh (Guardian Angel Program, hoặc GAP) được sử dụng không nhất quán.

**Khuyến nghị: ACS nên:**

- Chỉ định một điểm liên lạc để phối hợp với các nhóm cứu hộ.
- Cập nhật thông tin liên lạc với các nhóm cứu hộ để có thông tin đầy đủ và chính xác.
- Xây dựng nguyên tắc sử dụng quỹ tặng cho và Quỹ Chương Trình Thiên Thần Hộ Mệnh (Guardian Angel Program, hoặc GAP).

**Phát hiện 5: Những Cải Tiến Trong Chương Trình Tình nguyện Có Thể Hỗ Trợ Cung Cấp Phương Pháp Tiếp Cận Phối Hợp Để Chăm Sóc Tại Trung Tâm Trú Ẩn.** Các tình nguyện viên tại ACS đóng vai trò nâng cao chất lượng chăm sóc động vật thông qua các hoạt động làm giàu kiến thức và hỗ trợ các nhiệm vụ khác. Chúng tôi nhận thấy:

- Bảy mươi tám phần trăm số người trả lời khảo sát tình nguyện do kiểm toán viên thực hiện cho biết họ sẽ giới thiệu hoạt động tình nguyện tại ACS cho bạn bè hoặc gia đình.
- Các tình nguyện viên có 45 ngày để hoàn thành các yêu cầu đào tạo kéo dài; tuy nhiên, không phải tất cả các khóa đào tạo đều phù hợp với tất cả các tình nguyện viên.
- Phần mềm quản lý tình nguyện viên hiện tại không đáp ứng được nhu cầu của ACS hoặc các tình nguyện viên, đặc biệt là về việc theo dõi giờ làm việc và lên lịch ca làm việc.

**Khuyến nghị: ACS nên:**

- Đánh giá và cập nhật các yêu cầu đào tạo và tùy chọn các khóa đào tạo không cần thiết.
- Hãy cân nhắc các lựa chọn thay thế cho giải pháp phần mềm quản lý tình nguyện viên.

**Phát hiện 6: Việc Tuân Thủ Cấp Phép Và Quyền Truy Cập Vào Các Dịch Vụ Dựa Trên Công Bằng Có Thể Được Cải Thiện.** Bộ Luật Thành Phố yêu cầu tất cả chó và mèo phải được cấp phép sau khi được tiêm phòng bệnh dại. Bộ Luật Thành Phố cũng yêu cầu thời hạn của giấy phép phải phù hợp với thời hạn của chứng chỉ phòng bệnh dại. Chúng tôi nhận thấy:

- Vào tháng 3 năm 2024, gần 60 phần trăm giấy phép nuôi động vật đang hoạt động đã vượt quá thời hạn hiệu lực của giấy chứng nhận phòng bệnh dại của động vật.
- Hiện nay, quy trình cấp giấy phép mới và gia hạn đòi hỏi nhiều nhân lực và thời gian của nhân viên hành chính.
- Mặc dù ACS miễn lệ phí cấp phép cho người cao tuổi, nhưng mẫu đơn đăng ký chỉ có bằng tiếng Anh và không thể hoàn thành đơn trực tuyến.
- Các khu vực pháp lý khác cung cấp một số dịch vụ y tế giá rẻ cho các cộng đồng chưa được phục vụ đầy đủ để khuyến khích cấp phép; San José không cung cấp những dịch vụ này thường xuyên.

**Khuyến nghị: ACS nên:**

- Hãy cân nhắc việc thuê ngoài việc quản lý cấp phép.
- Điều chỉnh các điều khoản cấp phép trong tương lai cho phù hợp với ngày hết hạn của vắc-xin phòng bệnh dại.
- Tăng cường khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế giá rẻ trong bối cảnh cân nhắc ngân sách chung.

**Phát hiện 7: Cơ Quan Chăm Sóc Động Vật Và Dịch Vụ San José đã bắt đầu thực hiện các khuyến nghị của Quỹ Maddie nhưng vẫn còn nhiều việc phải làm.** Báo cáo tham vấn năm 2022 do chương trình Thử Thách Triệu Thú Cưng Của Maddie (Maddie's Million Pet Challenge) cung cấp đã đưa ra hơn 200 khuyến nghị nhằm cải thiện hoạt động của các trung tâm trú ẩn. Chúng tôi nhận thấy:

- Mặc dù ACS đã đạt được tiến triển trong việc thực hiện một số khuyến nghị, nhưng vẫn còn nhiều việc phải làm.
- Tuy nhiên, trong một số trường hợp, các khuyến nghị có thể đã lỗi thời hoặc không phù hợp với thông lệ hiện tại của ACS.

**Khuyến nghị: ACS nên:**

- Ưu tiên các khuyến nghị có liên quan còn lại và chỉ định một cá nhân để giám sát và theo dõi các khuyến nghị này trong tương lai.

**Phát hiện 8: Các Dịch Vụ Cho Các Khu Vực Pháp Lý Theo Hợp Đồng Có Thể Vượt Quá Những Dịch Vụ Được Cung Cấp Cho Cư Dân San José.** ACS hiện có hợp đồng cung cấp dịch vụ chăm sóc động vật cho Cupertino, Milpitas và Saratoga. Chúng tôi nhận thấy:

- Đối với các cuộc gọi dịch vụ Ưu Tiên 2 Và 3, các thỏa thuận quy định mức độ dịch vụ cao hơn so với cư dân San José.
- Tính toán doanh thu cho các thỏa thuận Cupertino và Saratoga bao gồm các yếu tố chi phí không có trong thỏa thuận Milpitas.
- Việc theo dõi hoạt động và chi phí có thể đảm bảo tính nhất quán trong các thỏa thuận trong tương lai và giúp đảm bảo chúng phản ánh mức độ dịch vụ được cung cấp.

**Khuyến nghị:** ACS nên:

- Hãy cân nhắc việc điều chỉnh các mục tiêu hiệu suất của San José theo phạm vi quyền hạn hợp đồng.
- Theo dõi hoạt động và chi phí để xác định xem doanh thu có phản ánh mức độ dịch vụ hay không.

Báo cáo này có 39 khuyến nghị. Chúng tôi dự định trình bày báo cáo này tại cuộc họp ngày 14 tháng 11 năm 2024 của Ủy Ban Dịch Vụ Và Giáo Dục Khu Phố Thuộc Hội Đồng Thành Phố. Chúng tôi muốn cảm ơn Bộ Phận Chăm Sóc Động Vật Và Dịch Vụ thuộc Bộ Công chính đã dành thời gian và chia sẻ hiểu biết 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: Gitanjali Mandrekar  
Ebelechukwu Obi  
Michelle Mallari  
Dilnoza Khudoyberganova  
Ricky Tran

đồng gửi đến:	Jennifer Maguire	Matt Loesch	Jay Terrado	Jim Shannon
	Nora Frimann	Kiska Icard	Dr. Elizabeth Kather	Lee Wilcox
	Angel Rios	Lori Scheibley	Jose Garcia Gomez	Harsh Gautam
	Arlene Silva	Bonny Duong	Gabriel Orozco Silva	

Báo cáo này cũng có sẵn trực tuyến tại [www.sanjoseca.gov/audits](http://www.sanjoseca.gov/audits)