



Thành Phố San José  
Văn Phòng Kiểm Toán Thành Phố

Ngày 17 tháng Mười Hai, 2021

Ngài Thị Trưởng và các Thành  
Viên của Hội Đồng Thành Phố  
200 East Santa Clara Street  
San José, CA 95113

## Báo Cáo Thường Niên về Dịch Vụ Thành Phố 2020-21

Văn Phòng Kiểm Toán Thành Phố hân hạnh được trình bày Báo Cáo Thường Niên về Dịch Vụ Thành Phố lần thứ 14 của Thành Phố San José. Báo cáo này cung cấp dữ liệu hiệu suất về chi phí, số lượng, chất lượng, tính kịp thời và quan điểm của công chúng đối với các dịch vụ của Thành Phố. Báo cáo có các xu hướng trước đây và so sánh với các mục tiêu và các thành phố khác. Báo cáo này nhằm cung cấp thông tin và cung cấp cho công chúng một bản 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 1.030.000 người, San José là thành phố lớn thứ mười 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 38 phần trăm người gốc Á, 31 phần trăm người nói tiếng Tây Ban Nha hoặc Mỹ Latin, và 25 phần trăm người da trắng. Khoảng 40 phần trăm cư dân San José là người sinh ra tại nước ngoài. Hơn một nửa số cư dân nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh tại nhà.

Vào năm 2019, thu nhập trung bình của hộ gia đình ở San José là \$116.000; tuy nhiên, chi phí sinh hoạt ở San José thuộc hàng cao nhất trên toàn quốc. Mười lăm phần trăm hộ gia đình ở San José kiếm được ít hơn \$35.000. Theo điều tra dân số về người vô gia cư năm 2019, ước tính có khoảng 6.100 cư dân là người vô gia cư.

Giống như năm 2019-20, Thành Phố đã có một năm đầy thách thức trong năm 2020-21 với đại dịch COVID-19 đang diễn ra và phải ứng phó với nhiều trường hợp khẩn cấp, trong đó có đám cháy khu phức hợp SCU vào tháng Tám, 2020, ngắt điện vì an toàn vào tháng Mười, 2020 và các cơn bão mùa đông vào tháng Một, 2021.

### **COVID-19**

Đại dịch COVID-19 đã gây ra sự gián đoạn lâu nhất đối với các dịch vụ của Thành Phố và phản ứng khẩn cấp hoạt động lâu nhất trong lịch sử gần đây của Thành Phố. Vào tháng Ba, 2020, Thành Phố đã ban hành một thông báo về tình trạng khẩn cấp tại địa phương, khi số ca nhiễm của khu vực tăng lên và Quận Santa Clara, cùng với sáu quận khác của Vùng Vịnh, đã ban hành nơi trú ẩn đầu tiên của quốc gia để kìm hãm sự lây lan của vi rút và giảm căng thẳng cho các bệnh viện khu vực.

Đại dịch đang diễn ra đã có những tác động nghiêm trọng về con người và kinh tế đối với thành phố. Tính đến tháng Mười Hai, 2021, đã có hơn 98.000 trường hợp COVID-19 trong thành phố. Tác động của COVID-19 có sự chênh lệch giữa các cộng đồng; trong Quận Santa Clara, những người gốc Mỹ Latin chiếm 47 phần trăm các trường hợp COVID-19 mặc dù chỉ chiếm 27 phần trăm dân số toàn Quận.

Hoạt động kinh tế cũng chậm lại do COVID-19; tỷ lệ thất nghiệp của thành phố đã tăng từ mức trung bình hàng tháng là 2,6% trước COVID lên 14,3% vào tháng Bốn, 2020. Kể từ đó, tỷ lệ này đã giảm xuống còn 5,5% vào tháng Bảy, 2021. Cuộc Thăm Dò Ý Kiến tại Thung Lũng Silicon năm 2021 do Joint

Venture Silicon Valley thực hiện chỉ ra rằng tại Khu Vực đại Vùng Vịnh, 51% số người trả lời mà kiếm được ít hơn \$50.000 một năm đã cho biết tình hình tài chính của họ trở nên tồi tệ hơn trong thời kỳ đại dịch.

Để đối phó với đại dịch, Thành Phố đã đưa ra các dịch vụ mới để giải quyết nhu cầu của cộng đồng và tạm dừng hoặc thay đổi nhiều dịch vụ khác của Thành phố. Tính đến tháng Sáu, 2021, Thành Phố đã dành hơn \$802 triệu quỹ liên bang, tiểu bang và địa phương cho các nỗ lực ứng phó với COVID-19. Những nỗ lực này bao gồm phân phối thực phẩm cho những nhóm dân cư có nguy cơ, mở rộng các dịch vụ dành cho người vô gia cư và các chương trình hỗ trợ nhà ở, hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và phân phối các thiết bị phát sóng mạng cho học sinh trên toàn thành phố để hỗ trợ việc học tập từ xa. Các thư viện thành phố, trung tâm cộng đồng và nhiều cơ sở khác đều vẫn đóng cửa. Trong nhiều trường hợp, nhân viên đã được phân công lại công việc ứng phó với COVID-19.

### Khảo Sát Cộng Đồng

Năm 2021 đánh dấu năm đầu tiên San José tham gia Khảo Sát Ý Kiến Cộng Đồng (được gọi trong báo cáo này là khảo sát cộng đồng). Cuộc khảo sát được phát triển bởi True North Research (phối hợp chặt chẽ với Văn Phòng Kiểm Toán Thành Phố và Văn Phòng Quản Lý Thành Phố) để cung cấp một mẫu thống kê có giá trị về ý kiến của người dân về cộng đồng của họ và các dịch vụ do chính quyền địa phương cung cấp.

Bốn mươi lăm phần trăm người trả lời đánh giá chất lượng cuộc sống tổng thể ở San José là “tuyệt vời” hoặc “tốt”. Khoảng một nửa hài lòng với hiệu suất tổng thể của Thành Phố trong việc cung cấp các dịch vụ thành phố. Sự hài lòng với các dịch vụ cụ thể của chính quyền rất đa dạng. Các dịch vụ được đánh giá cao nhất là vận hành Sân Bay Quốc Tế Mineta San José; cung cấp dịch vụ thùng rác, tái chế và chất thải sân vườn; và cung cấp các dịch vụ thư viện. Các dịch vụ được đánh giá thấp nhất là giải quyết tình trạng vô gia cư và tạo điều kiện để tạo nhà ở giá cả phải chăng. Trong số các ưu tiên của cư dân đối với những thay đổi cụ thể nhằm biến San José trở thành nơi sống tốt hơn, việc giải quyết các vấn đề về người vô gia cư được đề cập nhiều nhất, tiếp theo là cung cấp nhà ở giá cả phải chăng hơn và cải thiện an toàn công cộng/giảm tội phạm. Trong số những người trả lời đã tiếp xúc với nhân viên Thành Phố trong 12 tháng qua, phần lớn hài lòng với sự lịch sự của nhân viên Thành Phố,

sự kịp thời của phản hồi và năng lực được thể hiện.

### Tài Chính Thành Phố

Trong năm 2020-21, doanh thu và chi tiêu tổng thể của Thành Phố giảm do giảm các hoạt động kinh doanh, chẳng hạn như Sân Bay, Cơ Sở Xử Lý Nước Thải Khu Vực và Năng Lượng Sạch San José. Nhìn chung, các hoạt động kinh doanh đã giảm 18% doanh thu. Thu và chi của chính quyền tăng nhẹ, phần lớn là do tăng thu và chi để tài trợ cho các hoạt động liên quan đến COVID.

Quỹ Chung của Thành Phố đã kết thúc năm tài chính với \$413 triệu trong số dư quỹ, phần lớn trong số đó đã được dành ra cho các mục đích cụ thể. Các nghĩa vụ tổng thể của Thành Phố đạt tổng \$7,9 tỷ, bao gồm nợ, nghĩa vụ lương hưu và các nghĩa vụ trợ cấp sau việc làm khác (other post-employment benefit, OPEB).

### Ngân Sách Hoạt Động và Nhân Sự

Trong năm 2020-21, tổng chi phí hoạt động của các bộ phận của Thành Phố là \$1,6 tỷ,\* hoặc khoảng \$1.618 cho mỗi cư dân. Do tác động kinh tế của COVID-19, Thành Phố đã dự kiến sẽ thiếu hụt \$78 triệu cho năm 2020-21. Sự thiếu hụt đã được giải quyết thông qua việc cắt giảm chi tiêu và các hoạt động bù đắp nguồn thu khác. Ngoài ra, Thành Phố đã nhận được các khoản trợ cấp của tiểu bang và liên bang để giúp tài trợ cho các dịch vụ khẩn cấp.

Nhìn chung, có 6.592 vị trí tương đương với toàn thời gian trong năm 2020-21. Mặc dù việc tăng nhân sự trong những năm gần đây đã gần như khôi phục lại mức nhân sự như trước khi xảy ra cuộc Đại Suy Thoái; nhưng nhân sự đã giảm trong năm vừa qua do tác động tài chính của COVID-19. San José sử dụng khoảng 6,4 người trên 1.000 cư dân — ít hơn bất kỳ thành phố lớn nào khác của California mà chúng tôi đã khảo sát.

*\* Tổng chi dự toán là \$4,8 tỷ. Số này cũng bao gồm vốn từ Quỹ Chung và các khoản chi tiêu, dự trữ, chuyển nhượng Toàn Thành Phố, và các khoản chi không thuộc Quỹ Chung khác nhau (ví dụ: quỹ doanh nghiệp, vốn, dịch vụ nợ, quỹ tài trợ chuyên tiếp) và hoạt động hoặc các khoản dự trữ khác.*

## Kết Quả Hoạt Động theo Khu Vực Dịch Vụ Thành Phố

Thành Phố San José cung cấp một loạt các dịch vụ mà người dân thành phố, doanh nghiệp và các bên liên quan khác tin tưởng. Tuy nhiên, khi đại dịch bùng phát, Thành Phố đã phải chuyển đổi hoặc hoãn lại một số dịch vụ. Các dịch vụ khác giảm do kết quả trực tiếp của các lệnh y tế công cộng.

### *An Toàn Công Cộng*

- Trung Tâm Điều Hành Khẩn Cấp (Emergency Operations Center, EOC) đã hoạt động trong toàn bộ giai đoạn 2020-2021 để ứng phó với COVID-19 và các trường hợp khẩn cấp khác. Hơn 190 nhân viên của Thành Phố đã được huy động để làm việc trong EOC, và các nhân viên bổ sung đã hỗ trợ cho các hoạt động liên quan đến COVID-19 của sở.
- Cảnh sát đã xử lý khoảng 1,2 triệu cuộc gọi yêu cầu dịch vụ và phản hồi khoảng 188.600 sự cố có mức độ Ưu Tiên từ 1 đến 4 trong giai đoạn 2020-2021, giảm nhẹ so với năm ngoái. Thời gian trả lời trung bình trên toàn thành phố cho các cuộc gọi có mức độ Ưu Tiên 1 là 7,1 phút, cao hơn mục tiêu trong 6 phút. Trung bình, Cảnh Sát trả lời cuộc gọi có mức độ Ưu Tiên 2 trong thời gian là 22,8 phút, vượt xa mục tiêu trả lời trong 11 phút của họ.
- San José đã có 2.741 tội phạm lớn trên 100.000 cư dân vào năm 2020, giảm so với năm ngoái. Tỷ lệ tội phạm trên đầu người của San José vẫn thấp hơn các thành phố lớn khác của California như Los Angeles, San Francisco và Oakland, mặc dù tỷ lệ này vẫn cao hơn cả tỷ lệ của tiểu bang và quốc gia.
- Bộ phận cứu hỏa đã ứng phó với khoảng 94.800 sự cố trong giai đoạn 2020-2021, trong đó có 5.100 đám cháy. Sở đã giải quyết 73 phần trăm sự cố có mức độ Ưu Tiên 1 trong thời gian tiêu chuẩn là 8 phút (mục tiêu: 80 phần trăm), giảm nhẹ so với năm ngoái. Sở đã giải quyết 93 phần trăm sự cố có mức độ Ưu Tiên 2 trong vòng 13 phút (mục tiêu: 80 phần trăm).

### *Cộng Đồng và Phát Triển Kinh Tế*

- Việc làm cho mỗi người dân có việc làm ở San José là 0,85 vào năm 2019, thấp hơn mục tiêu của Tầm Nhìn 2040 là 1,1 việc làm cho mỗi cư dân có việc làm. Tỷ lệ thất nghiệp của San José đã giảm kể từ khi tăng đột biến vào tháng 4 năm 2020 nhưng vẫn ở trên mức trước COVID.

- Số lượng giấy phép xây dựng được cấp và việc kiểm tra thực địa đã giảm do đại dịch. Ngoài ra, Trung Tâm Cấp Phép đã đóng cửa đối với khách hàng trực tiếp. Sáu mươi tư phần trăm kiểm tra kế hoạch cho các dự án phát triển đã được hoàn thành trong các mục tiêu thời gian xử lý. Tám mươi tám phần trăm các cuộc thanh tra tòa nhà xảy ra trong thời gian mục tiêu là 24 giờ. Giá trị xây dựng tăng hàng năm kể từ năm 2017-2018; tuy nhiên, khối lượng xây dựng giảm so với những năm đó.
- Một phần do thiếu hụt vật liệu và chi phí, các chủ đầu tư đã không hoàn thành bất kỳ đơn vị nhà ở giá rẻ mới nào với sự hỗ trợ của Thành Phố trong năm 2020-2021. Tổng cộng có hơn 20.000 đơn vị nhà ở giá cả phù hợp với thu nhập ở San José.

### *Dịch Vụ Giao Thông và Hàng Không*

- Số lượng hành khách tại Sân Bay giảm do những hạn chế về di chuyển và đi lại liên quan đến đại dịch. Trong giai đoạn 2020-2021, Sân Bay đã phục vụ 4,2 triệu lượt khách hàng không, giảm so với mức cao gần 15 triệu lượt trong giai đoạn 2018-2019.
- Nguồn vốn từ Dự Luật B của VTA, Dự Luật 1 của Thượng Viện Tiểu Bang và Dự Luật T đã cho phép Sở Giao Thông Vận Tải mở rộng việc bảo trì vỉa hè trên các đường phố tại địa phương và khu dân cư. Trong năm 2020-2021, 116 dặm đường phố đã được tái tạo và 82 dặm được phong tỏa để ngăn ngừa như một phần của chương trình bảo trì vỉa hè.

### *Dịch Vụ Môi Trường và Tiện Ích*

- Cuối năm 2021, Thành Phố đã thông qua mục tiêu đạt mức phát thải khí nhà kính ròng bằng 0 vào năm 2030. San José Clean Energy (SJCE) cung cấp cho các doanh nghiệp và cư dân các lựa chọn về năng lượng tái tạo và không có carbon. SJCE đã phục vụ gần 348.000 tài khoản và năm trong tỷ lệ chọn không tham gia mục tiêu là 5 phần trăm; tuy nhiên, do doanh thu giảm nên SJCE đã lỗ hoạt động trong năm.
- Sáu mươi tám phần trăm chất thải đã được chuyển khỏi các bãi chôn lấp trong giai đoạn 2020-21, mặc dù số tấn chất thải được đưa đến bãi chôn lấp đã tăng lên và Thành Phố vẫn đang nỗ lực giải quyết sự gián đoạn thị

trường rác tái chế. Thành Phố tiếp tục đáp ứng (hoặc vượt quá) các yêu cầu về xả ô nhiễm nước thải 100 phần trăm thời gian.

#### *Các Dịch Vụ Khu Dân Cư*

- Do đại dịch, các thư viện Thành Phố, các trung tâm giải trí và cộng đồng cũng như các cơ sở công cộng khác đã bị đóng cửa trong phần lớn năm tài chính. Nhằm ứng phó lại, các sở của Thành Phố đã đưa ra chương trình thay thế và nhân viên đã được chỉ định lại cho các hoạt động ứng phó với COVID.
- Thành Phố có 199 khu dân cư và 10 công viên khu vực. Các khu này bao gồm 1.794 mẫu đất.
- Bắt đầu từ năm 2021-22, Thành Phố đã hợp nhất chương trình Beautify San José (BeautifySJ) trong các Dịch Vụ Công Viên, Giải Trí và Khu Dân Cư. Chương trình này nhằm cung cấp sự tập trung chuyên biệt và nâng cao vào việc làm đẹp và giảm thiểu ảnh hưởng xấu và bao gồm một số chương trình kế thừa như Chống Vẽ Bậy, Chống Xả Rác và Vứt Rác Bất Hợp Pháp cũng như các chương trình mới như chương trình Thùng Rác Đóng Gói và Tiền Mặt đổi Rác Thải.
- Số giờ mở thư viện, sự phát hành và tham gia chương trình bị giảm do đại dịch. Thư Viện đã chuyển đổi các dịch vụ để cho phép lấy nhanh các tài liệu thư viện thông qua đặt trước trực tuyến hoặc qua điện thoại. Được sự lãnh đạo của Thư Viện, Thành Phố đã phân phối 12.800 điểm phát mạng cho các hộ gia đình sinh viên và phân phối gần 4.000 điểm phát mạng hoặc máy tính tại 24 chi nhánh Thư Viện (tính đến tháng 9 năm 2021).
- Trung Tâm Chăm Sóc Động Vật của Thành Phố cũng đóng cửa không cho công chúng tham quan trong thời gian xảy ra đại dịch. Trong giai đoạn 2020-2021, Trung Tâm che chở cho hơn 13.600 động vật, giảm so với khoảng 14.000 động vật trong năm 2019-2020. Trung Tâm có tỷ lệ phóng thả trực tiếp là 89 phần trăm, giảm nhẹ so với năm trước.

#### *Hỗ Trợ Chiến Lược*

- Sở Công Nghệ Thông Tin (Information Technology, IT) báo cáo 83 phần trăm các dự án 2020-21 của họ đã đáp ứng các mục tiêu về lịch trình, chi phí, phạm vi và giá trị, vượt quá mục tiêu 80 phần trăm. IT đã làm việc với các sở trên Toàn Thành Phố để chuyển đổi sang môi trường làm việc

kết hợp bao gồm phân phối máy tính xách tay cho nhân viên Thành Phố, thiết lập hội nghị qua video và cung cấp quyền truy cập vào VPN.

- Chín mươi bảy phần trăm phương tiện nói chung trong đội xe của Thành Phố luôn sẵn sàng khi cần thiết, cũng như 100 phần trăm xe cấp cứu, giống như những năm trước.
- Các Công Trình Công Cộng hoàn thành 31 dự án vốn trong năm 2020-21; 94 phần trăm dự án đã được hoàn thành trong 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. Bộ Tài Chính quản lý gần \$2 tỷ tiền mặt và các khoản đầu tư của Thành Phố, đồng thời mua \$180,6 triệu các 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 hệ thống hiện có và các nỗ lực đo lường 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 trình bày một bức tranh công bằng về hiệu suất của Thành Phố. Tất cả các sở của Thành Phố đều được đưa vào đánh giá của chúng tôi; tuy nhiên, báo cáo này không hướng đến là một tập hợp đầy đủ các thước đo hiệu suất cho tất cả người dùng. Mà cung cấp những hiểu biết sâu sắc về kết quả dịch vụ nhưng không hướng đến phân tích kỹ lưỡng những kết quả đó. Bằng cách xem lại báo cáo này, độc giả sẽ hiểu rõ hơn về các hoạt động của Thành Phố.

Báo cáo có phần giới thiệu với hồ sơ cộng đồng của Thành Phố. Tiếp theo là kết quả khảo sát cộng đồng, các thước đo khác nhau về tài chính của Thành Phố, và bản tóm tắt về ngân sách tổng thể và nhân sự của Thành Phố. Phần còn lại của báo cáo trình bày các Trang Tổng Quan về Khu Vực Dịch Vụ của Thành Phố, tiếp theo là thông tin về hiệu suất của từng sở theo thứ tự bảng chữ cái — các nhiệm vụ của họ, mô tả về các dịch vụ, khối lượng công việc và các biện pháp hiệu suất cũng như kết quả khảo sát. Các bản sao bổ sung của báo cáo này sẵn có từ Văn Phòng Kiểm Toán và được đăng trên trang web của chúng tôi tại [www.sanjoseca.gov/servicesreport](http://www.sanjoseca.gov/servicesreport). Chúng tôi xin cảm ơn các sở đã

đóng góp cho báo cáo này. Báo cáo này sẽ không thể thực hiện được nếu không có sự hỗ trợ của họ.

Trân trọng gửi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Joe Rois', written in a cursive style.

Joe Rois,  
Kiểm Toán Viên Thành Phố

Nhân viên kiểm toán: Alison Pauly, Shirley Duong, Juan Barragan, Brittney Harvey, Leonard Hyman, Marisa Lin, Gitanjali Mandrekar, Ebele Obi, Vicki Sun, Caroline Wurden