



Thành Phố San José
Văn Phòng Kiểm Toán Thành Phố

Ngày 16 tháng Mười Hai, 2022

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 2021-22

Văn Phòng Kiểm Toán Thành Phố hân hạnh trình bày Báo Cáo Thường Niên lần thứ 15 về Dịch Vụ Thành Phố. Báo cáo này cung cấp dữ liệu thực hiện về chi phí, số lượng, chất lượng, tính kịp thời và quan điểm của công chúng về các dịch vụ của Thành Phố. Tại đây có các xu hướng lịch sử và so sánh đối chiếu với các mục tiêu và các thành phố khác. Báo cáo nhằm mục đích cung cấp thông tin và cung cấp cho công chúng một 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 975.000 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 39 phần trăm người Châu Á, 31 phần trăm người nói tiếng Tây Ban Nha hoặc người Mỹ La tinh và 23 phần trăm người da trắng. Khoảng 40 phần trăm cư dân San José là người sinh ra ở nước ngoài. Hơn một nửa cư dân nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh ở nhà.

Vào năm 2021, thu nhập hộ gia đình bình quân của San José là hơn \$126.000; tuy nhiên, chi phí sinh hoạt thuộc vào hàng những nơi cao nhất trong cả nước. Chỉ số giá thuê nhà quan sát được của San José đã vượt qua San Francisco trong năm qua, với giá thuê trung bình hàng tháng là \$2.732 cho tất cả các đơn vị nhà ở. Giá nhà trung bình là hơn \$1,5 triệu. Trong khi đó, 13 phần trăm hộ gia đình ở San José kiếm được ít hơn \$35.000. Ước tính có khoảng 6.650 cư dân vô gia cư, theo điều tra dân số vô gia cư năm 2022. Đây là mức tăng khoảng 9 phần trăm so với năm 2019.

COVID-19

Giống như năm 2020-21, Thành Phố tiếp tục giải quyết đại dịch COVID-19 đang diễn ra, mặc dù tính chất của dịch bệnh và cách ứng phó đã thay đổi.

Đại dịch đang diễn ra đã gây ra những tác động nghiêm trọng về con người và kinh tế đối với thành phố. Tính đến tháng Mười Hai, 2022, đã có hơn 265.000 trường hợp mắc COVID-19 trong thành phố, tăng 170 phần trăm so với năm ngoái. Số ca nhiễm gia tăng theo sau các đợt biến thể lây nhiễm hơn, đầu tiên là Delta vào mùa hè năm 2021, kế đó là Omicron vào mùa đông sau đó. Các trường hợp nhiễm COVID-19 đã đạt mức cao kỷ lục ở San José vào tháng Một, 2022, với hơn 50.000 trường hợp được báo cáo trong khoảng thời gian ba tuần. Tuy nhiên, các trường hợp trở nên ít nguy hiểm đến tính mạng hơn; các biến thể lây nhiễm hơn đã làm tăng tỷ lệ ca bệnh, nhưng số ca tử vong và nhập viện chăm sóc đặc biệt do COVID-19 đã giảm trong năm 2021-22.

Trong khi hoạt động kinh tế ban đầu chậm lại do COVID-19; tỷ lệ thất nghiệp của thành phố đã quay trở lại từ mức trung bình hàng tháng là 14,3 phần trăm vào tháng Tư, 2020 còn 2,3 phần trăm vào tháng Bảy, 2022, dưới mức trước đại dịch.

Giống như các thành phố khác của California, San José bị mất dân số trong đại dịch COVID-19. Dân số của cả San José và Quận Santa Clara đều giảm trong hai năm qua. Vào năm 2021, dân số của San José giảm 50.000 người

trong khi dân số chung của Quận giảm 37.000 người. Đây là một xu hướng tương tự như tình trạng suy giảm dân số chung của tiểu bang.

Với việc áp dụng rộng rãi hình thức làm việc từ xa, 30 phần trăm cư dân cho biết họ làm việc từ xa, so với 4 phần trăm vào năm 2019. Sự thay đổi này cũng thể hiện ở tỷ lệ việc làm trên mỗi cư dân có việc làm, tăng lên 0,89 vào năm 2021.

Vào năm 2020, để đối phó với đại dịch, Thành Phố đã triển khai các dịch vụ mới để giải quyết các nhu cầu của cộng đồng và tạm dừng hoặc thay đổi nhiều dịch vụ khác của Thành Phố. Với những thay đổi trong đại dịch, được tạo điều kiện bởi sự sẵn có rộng rãi của vắc xin vào đầu năm 2021-22, Thành Phố bắt đầu chuyển từ ứng phó khẩn cấp sang phục hồi. Thành Phố tiếp tục nỗ lực phân phối thực phẩm cho những nhóm người có nguy cơ, mở rộng các dịch vụ dành cho người vô gia cư và các chương trình hỗ trợ nhà ở, cung cấp hỗ trợ cho các doanh nghiệp nhỏ và phân phối các thiết bị phát sóng cho học sinh trên toàn thành phố để hỗ trợ học tập, nhưng đã chuyển các hoạt động khẩn cấp này khỏi Trung Tâm Hoạt Động Khẩn Cấp (Emergency Operations Center, EOC) và chuyển vào cho các bộ phận. Trái với năm 2021-22, các thư viện, trung tâm cộng đồng và nhiều cơ sở khác của Thành Phố đã mở cửa cho công chúng.

Khảo Sát Cộng Đồng

Năm 2022 đánh dấu năm thứ hai San José tham gia Khảo Sát Ý Kiến Cộng Đồng (trong suốt báo cáo này được gọi là khảo sát cộng đồng). Cuộc khảo sát được phát triển bởi True North Research (hợp tác chặt chẽ với Văn Phòng Kiểm Toán Thành Phố và Văn Phòng Giám Đốc Thành Phố) để cung cấp một cuộc lấy mẫu có giá trị thống kê về ý kiến của người dân đối với cộng đồng của họ và các dịch vụ do chính quyền địa phương cung cấp.

Bốn mươi bảy phần trăm số người trả lời khảo sát đã đánh giá chất lượng cuộc sống tổng thể ở San José là “xuất sắc” hoặc “tốt”—tương đương với năm ngoái. Khoảng một nửa hài lòng với hoạt động tổng thể của Thành Phố trong việc cung cấp các dịch vụ đô thị. Mức độ hài lòng với các dịch vụ cụ thể của chính quyền thì đa dạng, hầu hết tương tự như năm ngoái. Các dịch vụ được đánh giá cao nhất là vận hành Sân Bay Quốc Tế Mineta San José; cung cấp dịch vụ thư viện; và cung cấp các dịch vụ thu gom rác, tái chế và rác sân vườn.

Các dịch vụ được đánh giá thấp nhất là giải quyết tình trạng vô gia cư và tạo điều kiện cho việc tạo ra 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 thành một nơi tốt hơn để sinh sống, giải quyết các vấn đề về người vô gia cư thường được đề cập nhiều nhất, tiếp theo là cải thiện an toàn công cộng/giảm tội phạm và cung cấp nhà ở với giá cả dễ chịu hơn—thay đổi trật tự một chút so với năm ngoái.

Tài Chính Thành Phố

Trong năm 2021-22, tổng doanh thu của Thành Phố tăng lên, trong khi tổng chi phí của Thành Phố giảm nhẹ. Nói chung, các hoạt động thuộc loại hình kinh doanh, chẳng hạn như các hoạt động liên quan đến Sân Bay và San José Clean Energy (SJCE), đã có doanh thu tăng 19 phần trăm. Chi tiêu của chính quyền giảm 9 phần trăm so với năm trước, một phần là do chi phí lương hưu được công nhận đã giảm do thu nhập của năm trước cao hơn dự kiến.

Thành Phố sở hữu nhiều loại tài sản vốn—đất đai, tòa nhà, xe cộ, thiết bị, cơ sở hạ tầng (ví dụ: đường, cầu, cống rãnh) và các tài sản khác có thời gian sử dụng hữu ích trên một năm. Vào cuối năm 2021-22, Thành Phố sở hữu \$7,4 tỷ tài sản vốn. Tổng số nghĩa vụ của Thành Phố là \$6,8 tỷ, bao gồm nợ, nghĩa vụ lương hưu và các nghĩa vụ phúc lợi sau khi làm việc khác (other post-employment benefit, OPEB).

Ngân Sách Hoạt Động và Nhân Sự

Trong năm 2021-22, tổng chi phí hoạt động của các bộ phận thuộc Thành Phố là \$1,8 tỷ,* hay khoảng \$1.827 trên mỗi cư dân. Do các tác động kinh tế của COVID-19, Thành Phố đã dự kiến sẽ thiếu hụt \$38,3 triệu trong Quỹ Chung cho năm 2021-22. Một số chiến lược cân bằng ngân sách đã được sử dụng để giải quyết tình trạng thiếu hụt này, bao gồm cả việc sử dụng quỹ của Kế Hoạch Giải Cứu Hoa Kỳ, vốn cũng giúp chi trả cho một số dự án và chương trình một lần, có mức độ ưu tiên cao.

Nhìn chung, có 6.647 vị trí tương đương toàn thời gian trong năm 2021-22, tăng sau khi giảm nhân sự trong năm 2020-21 do tác động tài chính của COVID-19. San José sử dụng khoảng 6,8 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 tiêu theo dự toán là \$4,7 tỷ. Phần này cũng bao gồm vốn của Quỹ Chung và các khoản chi tiêu, dự trữ, chuyển giao trên toàn Thành Phố, và các khoản chi tiêu khác không thuộc Quỹ Chung (ví*

dự: quỹ doanh nghiệp, vốn, dịch vụ nợ, quỹ trợ cấp chuyển tiếp) và các khoản dự trữ hoạt động hoặc dự trữ khác.

Kết Quả Hoạt Động theo Lĩnh Vực Dịch Vụ của Thành Phố

Thành Phố San José cung cấp nhiều loại dịch vụ mà cư dân thành phố, doanh nghiệp và các bên liên quan khác tin cậy. Như đã lưu ý, Thành Phố đã khôi phục hoặc mở lại một số dịch vụ đã đóng cửa với công chúng trong đại dịch và chuyển các dịch vụ khẩn cấp khác cho các bộ phận.

An Toàn Công Cộng

- EOC vẫn hoạt động trong năm 2021-22, mặc dù với số ca mắc COVID-19 giảm, EOC đã giảm hoạt động vào tháng Hai, 2022. EOC cũng được kích hoạt để ứng phó với sự cố rò rỉ khí gas vào tháng Tám, 2021 và Vụ Cháy Home Depot vào tháng Tư, 2022.
- Cảnh sát đã xử lý khoảng 1,3 triệu cuộc gọi yêu cầu dịch vụ và ứng phó với khoảng 201.800 sự cố Ưu Tiên 1 đến 4 trong năm 2021-22, tăng 7 phần trăm so với năm ngoái. Thời gian phản hồi trung bình trên toàn thành phố cho các cuộc gọi Ưu Tiên 1 là 7,3 phút, cao hơn mức mục tiêu là 6 phút. Trung bình, Cảnh Sát đã phản hồi các cuộc gọi Ưu Tiên 2 trong 23,9 phút, nhiều hơn hẳn mục tiêu phản hồi là 11 phút.
- Sở Cứu Hỏa đã ứng phó với khoảng 103.100 sự cố trong năm 2021-22, trong đó có 4.900 vụ cháy. Hỏa hoạn làm gia tăng các sự cố (tăng 9 phần trăm) đối với các phản hồi y tế liên quan đến COVID-19. Sở đã ứng phó với 71 phần trăm các sự cố Ưu Tiên 1 trong thời gian tiêu chuẩn là tám phút (mục tiêu: 80 phần trăm), giảm nhẹ so với năm ngoái. Sở cũng đã ứng phó với 92 phần trăm sự cố Ưu Tiên 2 trong vòng 13 phút (mục tiêu: 90 phần trăm).

Phát Triển Cộng Đồng và Kinh Tế

- San José có 0,89 việc làm trên mỗi cư dân có việc làm vào năm 2021, thấp hơn mục tiêu của Envision 2040 là 1,1 việc làm trên mỗi cư dân có việc làm, nhưng đã tăng so với các năm trước.
- Một phần do đại dịch COVID-19, việc kiểm tra các tòa nhà đã giảm qua các năm từ năm 2018-19; giấy phép xây dựng tăng trở lại vào năm 2021-22, với sự gia tăng lớn về giấy phép trực tuyến được cấp.
- Sáu mươi một phần trăm việc kiểm tra kế hoạch cho các dự án phát triển đã được hoàn thành trong thời gian xử lý mục tiêu. Bảy mươi chín phần

trăm các cuộc kiểm tra tòa nhà diễn ra trong thời gian mục tiêu là 24 giờ. Khối lượng xây dựng đã giảm hàng năm kể từ năm 2016-17; trong khi trước đây giá trị xây dựng luôn tăng thì đến năm 2021-22, giá trị xây dựng cũng giảm.

- Các nhà phát triển đã hoàn thành 133 đơn vị nhà ở giá cả phải chăng với sự hỗ trợ của Thành Phố trong năm 2021-22. Ngoài ra, thông qua nỗ lực tập thể của các khu vực pháp lý địa phương và các nhà cung cấp dịch vụ phi lợi nhuận, 1.857 cư dân vô gia cư của San José đã nhận được hỗ trợ về nhà ở.

Dịch Vụ Vận Tải và Hàng Không

- Số lượng hành khách của Sân Bay đã tăng lên sau khi các hạn chế đi lại được dỡ bỏ liên quan đến đại dịch. Trong năm 2021-22, Sân Bay đã phục vụ 9,8 triệu hành khách hàng không, tăng từ mức thấp 4,2 triệu trong năm 2020-21, nhưng vẫn thấp hơn mức trước đại dịch.
- Nguồn tài trợ 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 mặt đường trên các đường phố địa phương và khu vực. Trong năm 2021-22, 122,5 dặm đường phố đã được trải nhựa lại và 100 dặm được niêm phong phòng ngừa trong chương trình bảo trì mặt đường. Nhìn chung, Sở đánh giá các đường phố trong thành phố là khá (68 trên 100 trong Chỉ Số Tình Trạng Mặt Đường của Ủy Ban Giao Thông Đô Thị).

Dịch Vụ Môi Trường và Tiện Ích

- Vào cuối năm 2021, Thành Phố đã thông qua mục tiêu đạt mức phát thải khí nhà kính bằng không vào năm 2030. SJCE cung cấp cho các doanh nghiệp và người dân những lựa chọn về năng lượng tái tạo và không carbon. SJCE đã phục vụ 350.800 tài khoản và duy trì trong tỷ lệ từ chối mục tiêu là 5 phần trăm. SJCE đã tăng thu nhập hoạt động một phần là do tăng giá phát điện đã được Hội Đồng Thành Phố chấp thuận, đặt giá cho GreenSource cao hơn PG&E tới 8 phần trăm (bao gồm cả các khoản phí bắt buộc của tiểu bang).
- Sáu mươi ba phần trăm chất thải đã được chuyển hướng từ các bãi chôn lấp vào năm 2021-22, mặc dù số tấn chất thải được đưa đến bãi chôn lấp đã tăng lên. Kể từ năm 2018-19, Thành Phố đã nỗ lực giải quyết tình trạng gián đoạn thị trường rác tái chế bằng cách giáo dục người dân về tầm quan

trọng của việc loại bỏ chất lỏng và thực phẩm khỏi thùng rác tái chế và tìm hiểu cơ sở hạ tầng để tái chế tại nhà.

- Thành Phố tiếp tục đáp ứng (hoặc vượt quá) 100% các yêu cầu về xả thải chất gây ô nhiễm nước thải.

Dịch Vụ Trong Khu Vực

- Hầu hết các thư viện, trung tâm cộng đồng và giải trí của Thành Phố cũng như các cơ sở công cộng khác đã mở cửa trở lại trong năm tài chính 2021-22 sau khi đóng cửa do đại dịch.
- Giờ hoạt động của thư viện, lượng người đọc và số người tham gia chương trình đã tăng lên trong năm 2021-22, mặc dù vẫn ở dưới mức trước đại dịch. Các thư viện của Thành Phố đã mở cửa trong khoảng 48.000 giờ trong năm 2021-22, tăng từ 7.000 giờ vào năm ngoái.
- Bắt đầu từ năm 2021-22, Thành Phố hợp nhất chương trình Beautify San José (BeautifySJ) trong PRNS. Chương trình nhằm mục đích cung cấp sự tập trung chuyên biệt và tăng cường vào việc giảm tàn phá và làm đẹp, đồng thời bao gồm một số chương trình kế thừa như chống vẽ bậy lên tường, chống xả rác và đổ rác trái phép cũng như các chương trình mới như rác trong khu cắm trại và chương trình Đồi Rác Lây Tiền.
- Trung Tâm Chăm Sóc Động Vật của Thành Phố cũng đã đóng cửa với công chúng trong thời gian xảy ra đại dịch. Trong năm 2021-22, Trung Tâm đã che chở cho hơn 14.500 động vật, tăng từ khoảng 13.600 trong năm 2020-21. Trung Tâm có tỷ lệ thả sống là 90 phần trăm.

Hỗ Trợ Chiến Lược

- Phòng Công Nghệ Thông Tin báo cáo 74 phần trăm các dự án trong năm 2021-22 của họ đáp ứng các mục tiêu về lịch trình, chi phí, phạm vi và giá trị, dưới mục tiêu 80 phần trăm.
- Chín mươi tám phần trăm phương tiện thông thường trong đội xe của Thành Phố luôn sẵn sàng khi cần thiết, cũng như 100 phần trăm phương tiện khẩn cấp, giống như những năm trước.
- Công Trình Công Cộng đã hoàn thành 41 dự án vốn trong năm 2021-22; 95 phần trăm các 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. Phòng Tài Chính quản lý \$2,73 tỷ tiền và các khoản đầu tư của Thành Phố và mua \$214,6 triệu cho các sản phẩm và dịch vụ.

Thông tin bổ sung về các dịch vụ khác của Thành Phố cũng có trong báo cáo.

Kết luận

Báo cáo này được xây dựng dựa trên các hệ thống hiện có của Thành Phố và các nỗ lực đo lường. Văn Phòng Kiểm Toán Thành Phố đã chọn và xem xét dữ liệu hoạt động để đảm bảo rằng thông tin trong báo cáo này trình bày một bức tranh hợp lý về hoạt động của Thành Phố. Tất cả các phòng ban của Thành Phố đều được đưa vào đánh giá của chúng tôi; tuy nhiên, báo cáo này không nhằm mục đích trở thành một bộ đo lường hiệu suất hoạt động hoàn chỉnh cho tất cả người dùng. Báo cáo cung cấp thông tin về kết quả dịch vụ nhưng không nhằm mục đích phân tích kỹ lưỡng những kết quả đó. Khi xem xét báo cáo này, người đọc sẽ hiểu rõ hơn về 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 biện pháp khác nhau về tài chính của Thành Phố và tóm tắt về ngân sách chung và nhân sự của Thành Phố. Phần còn lại của báo cáo trình bày bảng điều khiển Lĩnh Vực Dịch Vụ của Thành Phố, theo sau là thông tin về hoạt động 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 hoạt động cũng như kết quả khảo sát của các bộ phận đó. Các bản sao bổ sung của báo cáo này có tại Văn Phòng Kiểm Toán và được đăng trên trang web của chúng tôi tại www.sanjoseca.gov/servicesreport. Chúng tôi xin cảm ơn nhiều phòng ban 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 đệ trình,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JR' or similar initials, written in a cursive style.

Joe Rois,
Kiểm Toán Viên Thành Phố

Nhân viên kiểm toán: Stephanie Noble, Brittney Harvey, Michelle Mallari,
Gitanjali Mandrekar, Ebelechukwu Obi, Michael O'Connell Jr., Alison
Pauly, Adrian Perez, Ricky Tran