



Dự án GTZ TA Số: 07.2023.5-001.00
Tài Liệu Dự Án Số: BLS - ST 001
Phát hành lần: 01

BÁO CÁO
KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
KẾT HỢP VỚI NGHIÊN CỨU VỀ
KIẾN THỨC – THÁI ĐỘ - HÀNH VI &
SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG
THÀNH PHỐ SÓC TRĂNG – TỈNH SÓC TRĂNG

Hà Nội, Tháng 3 Năm 2009

Bộ Xây Dựng – Hà Nội

Hợp tác với

Cơ quan Hợp tác Kỹ thuật Đức (GTZ)

Hỗ trợ Kỹ thuật của GTZ do Tư vấn GFA thực hiện

Người liên hệ của
GFA Consulting Group GmbH

Gudrun Krause

Fax +49 (40) 6 03 06169
Email: gudrun.krause@gfa-group.de

Địa chỉ

GFA Consulting Group GmbH
Eulenkrogstraße 82
D-22359 Hamburg
Đức

Nhóm lập báo cáo:

**Trung tâm Nghiên cứu Tư vấn Công tác Xã hội
và Phát triển Cộng đồng (SDRC)**

MỤC LỤC

CHƯƠNG II: PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT	12
IV. PHẠM VI KHẢO SÁT	12
1. Địa bàn và nhóm đối tượng khảo sát.....	12
2. Phương pháp và công cụ	12
3. Phân tích thông tin.....	12
4. Mẫu khảo sát	13
V. NHÓM KHẢO SÁT	15
VI. THUẬN LỢI & HẠN CHẾ CỦA ĐỢT KHẢO SÁT	15
1. Thuận lợi.....	15
2. Hạn chế	15
CHƯƠNG III: KẾT QUẢ KHẢO SÁT	17
VII. TÌNH HÌNH KINH TẾ XÃ HỘI TẠI ĐỊA BÀN KHẢO SÁT	17
VIII. THÔNG TIN TỔNG QUÁT VỀ CÁC HỘ TRONG ĐỊA BÀN KHẢO SÁT	18
1. Tuổi và giới tính	18
2. Dân Tộc	19
3. Trình độ học vấn.....	19
4. Nghề nghiệp và thu nhập trung bình hàng tháng trong vòng 12 tháng vừa qua	20
5. Số nhân khẩu đăng ký trong gia đình	21
6. Các phương tiện nghe nhìn trong gia đình	22
IX. KIẾN THỨC THÁI ĐỘ HÀNH VI LIÊN QUAN ĐẾN VẤN ĐỀ NƯỚC THẢI, VỆ SINH, HỆ THỐNG CHIẾU SÁNG CÔNG CỘNG, CÔNG VIÊN VÀ CÂY XANH	22
1. Vệ sinh môi trường/nhà vệ sinh	22
2. Nước thải/hệ thống thoát nước	25
3. Rác thải.....	29
4. Hệ thống chiếu sáng công cộng	31
5. Công viên cây xanh	32
X. HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN GIÁO DỤC VÀ TRUYỀN THÔNG	33
XI. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ NƯỚC MÁY, NƯỚC THẢI VÀ DỊCH VỤ THU GOM RÁC	39
CHƯƠNG IV: KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ	42
I. KẾT LUẬN	42
II. KHUYẾN NGHỊ	43
1. Nước thải	43
2. Dịch vụ thu gom rác.....	43
3. Chiếu sáng công cộng	43
4. Công viên cây xanh	44
5. Hoạt động thông tin giáo dục truyền thông	44
6. Dịch vụ khách hàng	46
7. Sẵn sàng trả chi phí xử lý nước.....	46

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: BẢNG CÂU HỎI.....	49
PHỤ LỤC 2: GỢI Ý PHÒNG VẤN SÂU.....	62
PHỤ LỤC 3: SỐ THAM DỰ VIÊN THẢO LUẬN NHÓM.....	69
PHỤ LỤC 4: DANH SÁCH CÁN BỘ PHÒNG VẤN.....	70

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 1: Chi tiết nhóm đối tượng khảo sát.....	13
Bảng 2: Thời gian khảo sát.....	14
Bảng 3: Nghề nghiệp và thu nhập trong 12 tháng vừa qua.....	20
Bảng 4: Loại cống đấu nổi với hệ thống thoát nước và thời gian đấu nổi.....	26
Bảng 5: Tham gia dịch vụ thu gom rác và mức độ thu gom rác.....	29
Bảng 6: Cải thiện dịch vụ thu gom rác.....	31
Bảng 7: Mức độ hài lòng về hệ thống chiếu sáng công cộng.....	31
Bảng 8: Mức độ hài lòng về việc chăm sóc bảo vệ và ý thức trong việc chăm sóc giữ gìn cây xanh.....	33
Bảng 9: Mức độ thường xuyên nhận thông tin.....	34
Bảng 10: Mức độ hiệu quả của các kênh truyền thông.....	35
Bảng 11: Hệ thống loa phát thanh tại phường.....	38
Bảng 12: Sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ của công ty.....	39
Bảng 13: Khiếu nại về các dịch vụ của công ty.....	39
Bảng 14: Thái độ phục vụ của nhân viên công ty.....	40
Bảng 15: Hiệu quả giải quyết khiếu nại.....	40
Bảng 16: Tốc độ giải quyết khiếu nại.....	41

DANH SÁCH CÁC ĐỀ THI

Biểu đồ 1: Cơ cấu hợp tác phát triển Đức trong lĩnh vực Quản lý nước thải và chất thải rắn tại Việt Nam	10
Đề thi 2: Độ tuổi chia theo giới tính (tỷ lệ %)	18
Đề thi 3: Dân tộc chi theo phường (tỷ lệ %)	19
Đề thi 4: Trình độ học vấn (theo tỷ lệ %)	19
Đề thi 5: Số nhân khẩu trong gia đình (theo tỷ lệ %)	22
Đề thi 6: Phương tiện nghe nhìn trong gia đình (theo tỷ lệ %)	22
Đề thi 7: Nhà vệ sinh (theo tỷ lệ %)	23
Đề thi 8: Rút hầm cầu (theo tỷ lệ %)	24
Đề thi 9: Đi vệ sinh ngoài sông, ao, hồ tác động đến môi trường (theo tỷ lệ %)	24
Đề thi 10: Hệ thống nước thải xung quanh nhà (theo tỷ lệ %)	25
Đề thi 11: Mức độ hài lòng với hệ thống nước hiện tại xung quanh nhà (theo tỷ lệ %)	26
Đề thi 12: Vấn đề không hài lòng về hệ thống cống thoát nước (theo tỷ lệ %)	27
Đề thi 13: Đồng ý với việc xử lý nước thải (theo tỷ lệ %)	27
Đề thi 14: Chi phí mọi người đồng ý cho xử lý nước (theo tỷ lệ %)	28
Đề thi 15: Chi trả cho dịch vụ thu gom rác/tháng (theo tỷ lệ %)	29
Đề thi 16: Mức độ hài lòng với dịch vụ thu gom rác (theo tỷ lệ %)	30
Đề thi 17: Công viên cây xanh	32
Đề thi 18: Nhận thông tin về nước máy, nước thải và vệ sinh trong 6 tháng qua	33
Đề thi 19: Nguồn thông tin	34
Đề thi 20: Các kênh truyền thông nhận được hiệu quả và rất hiệu quả	36
Đề thi 21: Người có ảnh hưởng nhất trong truyền thông (theo tỷ lệ %)	37
Đề thi 22: Mức độ thường xuyên các buổi họp tại phường (theo tỷ lệ %)	37
Đề thi 23: Công thức cơ bản của UNICEF về phương pháp tiếp cận chiến lược IEC	45

VIẾT TẮT

CTCTĐTST	Công Ty Công Trình Đô Thị Sóc Trăng
PVS	Phòng Vấn Sâu
SDRC	Trung Tâm Tư Vấn Nghiên Cứu CTXH và PTCĐ
TLN	Thảo luận nhóm
TTGDTT	Thông Tin – Giáo Dục – Truyền Thông

TÓM TẮT KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Thực hiện trong khuôn khổ của Dự án Quản lý nước thải và chất thải tại sáu tỉnh, thành của Việt Nam, một dự án song phương giữa hai nước CHXHCN Việt Nam và CHLB Đức đã tiến hành một cuộc khảo sát dữ liệu ban đầu tại 4 phường của thành phố Sóc Trăng, Tỉnh Sóc Trăng. Đợt khảo sát này nhằm xác định Kiến thức, Thái độ và Hành vi hiện nay của người dân liên quan đến việc sử dụng các dịch vụ cấp thoát nước và vệ sinh môi trường trong các hộ gia đình và tại cộng đồng. Cuộc khảo sát hướng đến nhận diện các phương thức thông tin - giáo dục - truyền thông hiệu quả nhất trong cộng đồng để nâng cao chất lượng các dịch vụ.

Cuộc khảo sát áp dụng phương pháp thu thập thông tin có sự tham gia của người dân, được trực tiếp thực hiện bởi 11 nhân viên của Công ty Công Trình Đô Thị - Thành phố Sóc Trăng và 4 nhân viên của Trung tâm Nghiên cứu - Tư vấn Công tác xã hội và Phát triển cộng đồng - Thành phố Hồ Chí Minh. Các công cụ khảo sát được thiết kế bởi nhóm tư vấn của dự án và chỉnh sửa phù hợp cho từng tỉnh. Tháng 3 năm 2008, các nhân viên tham gia khảo sát ban đầu của 3 tỉnh phía nam đã tham dự một khóa tập huấn bốn ngày trước khi tiến hành khảo sát. Tháng 4 năm 2008, đoàn khảo sát tại TP Sóc Trăng thực hiện việc thu thập thông tin với bảng câu hỏi phỏng vấn 350 hộ gia đình, điều động 9 nhóm cộng đồng thảo luận theo tiêu điểm, và phỏng vấn 9 người am hiểu chủ chốt cấp thành phố, quận và phường. Thông tin dữ liệu định lượng được xử lý bằng chương trình SPSS (phiên bản 12.0), và thông tin dữ liệu định tính từ kết quả thảo luận tiêu điểm và phỏng vấn sâu được tập hợp theo từng mục cụ thể để minh họa và bổ sung xác nhận các dữ liệu định lượng.

Kết quả khảo sát được giới thiệu qua ba phần:

- I. Kiến thức thái độ và hành vi liên quan đến vấn đề vệ sinh, thoát nước rác thải, chiếu sáng công cộng và công viên cây xanh
- II. Việc thực hiện thông tin - giáo dục và truyền thông
- III. Sự hài lòng của khách hàng về các dịch vụ của CTCTĐTST.

Các kết quả nổi bật từ phỏng vấn được tóm tắt dưới đây:

Kiến thức – Thái độ liên quan đến nước thải và rác thải và vệ sinh

Vệ sinh/ nhà vệ sinh

Số hộ sử dụng nhà vệ sinh chiếm tỷ lệ rất cao trong mẫu khảo sát với 94.6% số người trả lời. Trong số những người trả lời có nhà vệ sinh, phần lớn (93.7%) là nhà vệ sinh tự hoại. Điều đó cho thấy ý thức của số người trong mẫu khảo sát trong vệ sinh môi trường là rất cao. Có đến 92% người trả lời đã nhận biết được sự liên hệ giữa việc đi vệ sinh bên ngoài làm ảnh hưởng đến môi trường chung cũng như sức khỏe cá nhân. Chỉ có 8% cho rằng sử dụng nhà vệ sinh trên sông hoặc bên ngoài không gây ảnh hưởng. Thực tế, vẫn còn một số người trả lời hiện nay đang sử dụng nhà vệ sinh cầu cá và họ xem nó vẫn không có bất cứ ảnh hưởng nào.

Nước thải, cống rãnh

Hiện nay không có hệ thống xử lý nước thải trước được thoát ra sông. Nước thải thông qua cống được kết nối từ nhà ra hệ thống cống ở các đường chính. Phần lớn các hộ (64.6%) đã kết nối với hệ thống thoát nước công cộng. Đối với những hộ đã kết nối với hệ thống thoát nước công cộng thì có đến 70.8% kết nối bằng cống rãnh kín, và thời gian kết nối trên 3 năm là 69.5%, nhưng bên cạnh đó vẫn còn có hiện tượng ngập, mùi hôi vì cống nhỏ, không đồng bộ. Hơn nữa, vẫn còn giới hạn việc kết nối hệ thống nước thải trong các con hẻm nhỏ làm dẫn đến ngập lụt và gây ra muỗi trong mùa mưa.

Trong số 71.4% số người trả lời đồng ý việc xử lý nước thải trước khi thải ra sông thì tất cả họ đều đồng ý sẽ trả phí cho việc xử lý. Việc chi trả cho việc xử lý nước thải được các hộ đồng tình cao, nhưng về giá cả cho việc xử lý nước thải cần được tính toán cho phù hợp với điều kiện kinh tế của người dân.

Rác thải

Trong phạm vi các phường khảo sát, có 93.7% người trả lời cho rằng họ có tham gia vào dịch vụ thu gom rác. Chỉ 6,3% số người trả lời không tham gia dịch vụ. Hầu hết người trả lời (92.9%) người trả lời hài lòng với dịch vụ thu gom rác vì dịch vụ thu gom rác thải được thực hiện ở hết các phường và việc thu gom cũng được thực hiện hàng ngày với chi phí phù hợp. Tuy nhiên, dịch vụ thu gom rác thải vẫn còn chưa đến được những khu vực hẻm nhỏ và những nơi xa xôi. Đối với những hộ không tham gia dịch vụ thu gom rác, những hộ ở các khu vực hẻm nhỏ, và vùng xa xôi thì họ xử lý rác bằng cách chôn, đốt, hoặc quăng ra đồng, sông hoặc kênh rạch.

Hệ thống chiếu sáng công cộng

Về hệ thống chiếu sáng công cộng, 92,9% người trả lời cho rằng có hệ thống chiếu sáng xung quanh nhà, chỉ có 7.1% cho rằng chưa có hệ thống chiếu sáng. phần lớn người trả lời đều hài lòng với hệ chiếu sáng về khoảng cách (85.4%), độ sáng của bóng đèn (85.7%) và việc thay thế bóng đèn khi hư là 77.7%. Tuy nhiên, vẫn còn thiếu hệ thống chiếu sáng công cộng tại các đường hẻm. Người dân trong các con hẻm phải tự trang bị thêm hệ thống chiếu sáng cho riêng họ.

Công viên cây xanh

Hiện tại công viên cây xanh không đủ và không có tại một số khu vực trong các phường khảo sát. Chỉ có 38% người trả lời cho rằng đã có đủ cây xanh và công viên. Tổng số người cho rằng chưa đủ cây xanh (28%), và không có cây xanh (29.7%) cao hơn so với số người cho là đã đủ cây xanh. Tuy một số khu vực cũng có cây xanh nhưng cũng chỉ có ở các con đường chính, và một số con đường khác thì công ty Công Trình Đô thị vừa mới trồng.

Hoạt động Thông tin – giáo dục – Truyền thông

Vẫn còn thiếu thông tin – giáo dục – truyền thông về nước máy, nước thải và vệ sinh môi trường được cung cấp cho người trả lời trong 6 tháng qua. Có 80 – 90% số người trả lời không nhận được thông tin về vệ sinh môi trường nói chung trong sáu tháng vừa qua. Những hình thức hoạt động về thông tin – giáo dục – truyền thông tại các phường là hình thức đến từng hộ, họp nhóm, hoặc gặp gỡ truyền thông qua các buổi họp tại tổ, nhóm và tại phường. Bên cạnh đó, đối với những hộ có nhận thông tin cho biết là nhân viên của công ty CTCTĐT, nhân viên y tế, tình nguyện viên, là những người có ảnh hưởng đến việc truyền thông.

Các kênh để truyền thông cho người dân là đến từng hộ gia đình, họp nhóm, họp tại phường, và thỉnh thoảng qua các phương tiện truyền thông đại chúng. Hiện nay, hình thức họp phường được tổ chức khi cần và vào từng quý. Bên cạnh đó, loa phát thanh cũng là một kênh truyền thông đến một bộ phận dân cư trong các phường khảo sát.

Mức độ hài lòng về dịch vụ nước máy, nước thải và dịch vụ thu gom rác

Tỷ lệ người trả lời cho rằng họ hài lòng với các dịch vụ của công ty, với dịch vụ thu gom rác là nhất với 66.3%. Trong khi đó dịch vụ về vấn đề thoát nước thì có đến 38% người trả lời không hài lòng về thoát nước hiện nay. Bên cạnh đó, cũng ghi nhận có một số trường hợp phàn nàn về các dịch vụ, mà phàn nàn về nước thải là nhiều nhất.

CHƯƠNG I: GIỚI THIỆU

I. ĐỊA BÀN KHẢO SÁT¹

Sóc Trăng là tỉnh duyên hải thuộc đồng bằng sông Cửu Long nằm giữa hai sông lớn là Hậu Giang và Mỹ Thanh giáp với biển Đông, phía Tây và Tây Bắc giáp với tỉnh Hậu Giang, phía Tây Nam giáp với tỉnh Bạc Liêu và phía Đông Bắc là tỉnh Trà Vinh. Tỉnh Sóc Trăng nằm trên trục quốc lộ 1, nối liền với thành phố, tỉnh Hậu Giang, Bạc Liêu, và Cà Mau. Trên trục quốc lộ 60 nối với các tỉnh Trà Vinh và Bến Tre.

Tỉnh Sóc Trăng có 8 huyện và 1 thành phố bao gồm: Kế Sách, Long Phú, Cù Lao Dung, Mỹ Tú, Mỹ Xuyên, Ngã Năm, Thạnh Trị, Vĩnh Châu, và Thành phố Sóc Trăng với tổng diện tích hơn 3,310.02km², trong đó đất thuộc khu vực đô thị 18,44%, đất thuộc khu vực nông thôn là 81,56%. Dân số tỉnh Sóc Trăng khoảng 1.302.562 (năm 2007). Tỷ lệ trung bình là 394 người/km². Đây là mật độ dân số thấp nhất trong các tỉnh Đồng bằng sông Cửu Long (434 người/km²). Tỉnh Sóc Trăng có 65.2% dân số là người Kinh, 28,9% dân số là người Khmer, và 5% dân số là người Hoa.

Thành phố Sóc Trăng



Thủ phủ của tỉnh Sóc Trăng là thành phố Sóc Trăng, nằm ngay trên quốc lộ 1 cách thành phố Hồ Chí Minh 231 km và cách thành phố Cần Thơ 60 km.

Đất đai:

- Tổng khu vực là 7.615,22 ha với 10 phường (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, and 10)
- Đất nông nghiệp là 6.289,51 ha.

Dân số: 125.522 khẩu

- Kinh: 74.766 khẩu (59,56%)
- Khmer: 30.544 khẩu (24,33%)
- Hoa 20.145 khẩu (16%)
- Dân tộc khác: 67 khẩu (0,11%)

Nước sạch: tính đến 2007: có 24.688 hộ sử dụng nước sạch

Rác thải: tính đến 2007: có 17.375 hộ tham gia vào dịch vụ thu gom rác.

Hệ thống cống thoát nước

- Cống ngầm: 31.768m
- Kênh: 19.770m
- Hồ ga: 1.606

Hòa vào sự phát triển chung của việc phát triển kinh tế của Việt Nam, tỉnh Sóc Trăng đang ngày càng phát triển vững mạnh, và cuộc sống của người dân trong tỉnh ngày càng được nâng cao. Tuy nhiên, cùng với việc mở rộng và phát triển kinh tế, Sóc Trăng cũng đối mặt

¹ <http://www.soctrang.gov.vn>

với nhiều vấn đề về môi trường một trong những vấn đề lớn nhất là về quản lý rác thải, xử lý nước thải.

Hiện nay, vấn đề nước thải và thu gom và quản lý rác ở Sóc Trăng đã được quan tâm. Tuy nhiên, việc lập kế hoạch cho xử lý nước thải vẫn đang là vấn đề. Phần lớn nước thải tự phát xuống sông, kênh rạch, rác thải thì được thu gom và sau đó đổ đống tại khu vực tập trung. Bên cạnh đó một phần rác thải từ người dân cũng vẫn còn vứt tại các sông, kênh, ao, rạch. Những việc làm như thế đã ảnh hưởng đến việc bảo vệ môi trường, làm ảnh hưởng đến cuộc sống của người dân.

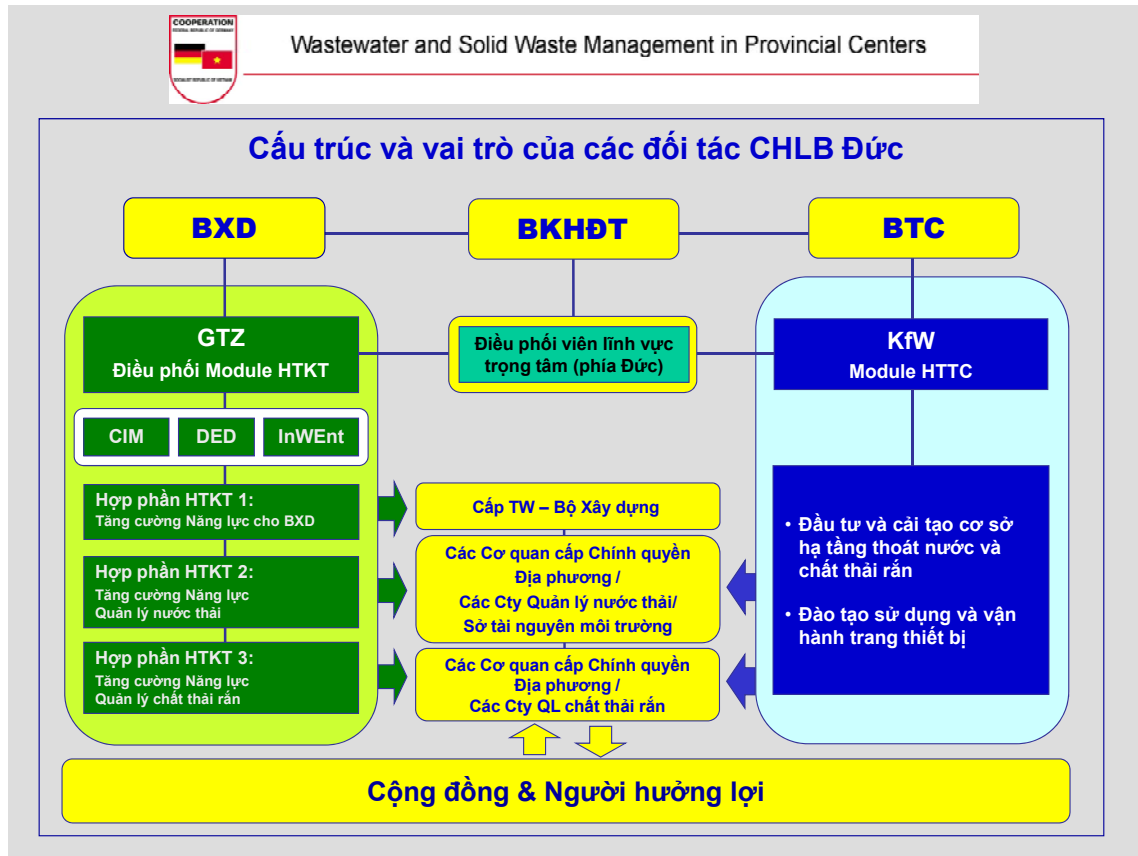
II. BỐI CẢNH KHẢO SÁT

“Quản lý nước thải và chất thải rắn tại các tỉnh lý” là chương trình được Chính phủ Cộng hòa Liên bang Đức tài trợ và được thực hiện bởi nhiều cơ quan khác nhau của Chính phủ Việt Nam và các cơ quan Hợp tác Phát triển Đức. Chương trình này gồm hai module (Xem sơ đồ 1-1):

- a) module Hợp tác Tài chính (FC) do Ngân hàng Tái thiết Đức KfW và Chính phủ Việt Nam đồng tài trợ
- b) module Hợp tác Kỹ thuật (TC) do Tổ chức Hợp tác Kỹ thuật Đức (GTZ), Cơ quan Hỗ trợ Phát triển Đức (DED) và tổ chức InWEnt cùng thực hiện với Bộ Xây Dựng (Bộ XD) là cơ quan chủ quản trong module Hợp tác kỹ thuật.

Module Hợp tác Tài chính tập trung vào xây dựng hệ thống thu gom và xử lý nước thải và chất thải rắn tại sáu tỉnh lý ở Việt Nam. Module Hợp tác Kỹ thuật gồm ba hợp phần, hợp phần “Tăng cường năng lực cho Bộ Xây dựng” (Hợp phần HTKT 1), hợp phần “Tăng cường Năng lực Quản lý nước thải” (Hợp phần HTKT 2), còn được gọi là dự án Quản lý nước thải “WWM” – và hợp phần “Tăng cường năng lực Quản lý chất thải rắn” (Hợp phần HTKT 3) – còn được gọi là Dự án Quản lý Chất thải rắn “SWM”.

Biểu đồ 1: Cơ cấu hợp tác phát triển Đức trong lĩnh vực Quản lý nước thải và chất thải rắn tại Việt Nam



Mục tiêu tổng thể của chương trình hợp tác như sau:

“Điều kiện xử lý nước thải và quản lý chất thải rắn bền vững được cải thiện”

Khảo sát này được thực hiện trong phạm vi Hợp phần Hợp tác kỹ thuật 2 (WWM), do Tập đoàn Tư vấn GFA thay mặt Cơ quan Hợp tác Kỹ thuật Đức (GTZ) bắt đầu thực hiện vào tháng 2 năm 2005. Tháng 8 năm 2008, Dự án Quản lý nước thải bắt đầu bước sang giai đoạn hai, dự kiến sẽ kết thúc vào tháng 7 năm 2011.

Cho tới nay, Dự án Quản lý nước thải cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho chính quyền địa phương, các công ty cung cấp dịch vụ thoát nước và Sở Tài nguyên Môi trường tại sáu trung tâm đô thị ở Việt Nam, gồm các thành phố Bắc Ninh, Hải Dương, Vinh, Cần Thơ, Sóc Trăng và Trà Vinh. Tùy thuộc vào kết quả nghiên cứu đầu tư đang được thực hiện và khả năng nguồn vốn, dự kiến Dự án Quản lý nước thải sẽ mở rộng thêm ra 3 thành phố nữa trong giai đoạn hai. Dự án Quản lý nước thải tập trung vào tạo điều kiện thuận lợi nhằm cải tiến dịch vụ thoát nước và nâng cao nhận thức của cộng đồng và các bên hưởng lợi về các vấn đề liên quan đến nước thải. Mục tiêu tổng thể của Hợp phần Hợp tác Kỹ thuật 2 như sau:

“Công tác quản lý nước thải tại các đô thị thuộc các tỉnh tham gia dự án được cải thiện”

Để đạt được mục tiêu trên, Dự án Quản lý nước thải áp dụng phương pháp tổng thể và tập trung vào các hoạt động tăng cường năng lực trong bảy lĩnh vực sau:

- Đối với chính quyền địa phương
 - Thiết lập điều kiện khung thể chế thuận lợi cho công tác quản lý nước thải ở địa phương.
- Đối với các công ty quản lý nước thải
 - Phát triển thể chế & tổ chức
 - Quản lý tài chính & tính giá nước thải
 - Quản lý tài sản, vận hành & bảo dưỡng (O&M) và lập hồ sơ tài sản
 - Quản lý quan hệ khách hàng và sự tham gia của cộng đồng,
 - Quản lý nguồn nhân lực
- Đối với Sở Tài nguyên Môi trường
 - Quan trắc nước mặt và nước thải

Khảo sát cộng đồng cơ bản này nhằm hỗ trợ các Công ty tham gia dự án tăng cường mối quan hệ khách hàng và sự tham gia của cộng đồng. Hợp phần Hợp tác Kỹ thuật đã giao cho hai công ty tư vấn Việt Nam thực hiện khảo sát cộng đồng cơ bản tại sáu thành phố/thị xã tham gia dự án. Hai công ty Tư vấn này đã phối hợp với Bộ phận chăm sóc khách hàng của các công ty cũng như đội Tư vấn Dự án Quản lý nước thải để tiến hành các bước chuẩn bị cần thiết. Ngoài những hoạt động khác, công tác chuẩn bị bao gồm chuẩn bị các công cụ thu thập số liệu, đào tạo những người phỏng vấn và lựa chọn đối tượng phỏng vấn. CEPAC, một công ty tư vấn chuyên về khảo sát hộ gia đình, đã tiến hành khảo sát cộng đồng tại ba tỉnh phía Bắc. SDRC công ty tư vấn khảo sát Việt Nam, được giao thực hiện khảo sát cộng đồng tại ba tỉnh phía Nam thuộc khu vực dự án gồm Cần Thơ, **Sóc Trăng** và Trà Vinh.

III. MỤC TIÊU CỦA KHẢO SÁT

Nhóm khảo sát đã thực hiện phỏng vấn đại diện các cấp lãnh đạo, phòng ban các phường, các tổ chức đoàn thể cũng như phỏng vấn các hộ gia đình trong địa bàn khảo sát tại thành phố. Mục tiêu cụ thể của khảo sát bao gồm

1. Xác định kiến thức, thái độ và thói quen, hành vi hiện tại của người dân trong khu vực dự án về nước thải, rác thải, chiếu sáng công cộng và tình hình vệ sinh môi trường tại các hộ gia đình và cộng đồng.
2. Xác định nguyên nhân về kiến thức, thái độ và hành vi liên quan đến nước thải, rác thải, đèn chiếu sáng công cộng và công viên cây xanh và tình hình vệ sinh môi trường.
3. Xác định phương tiện phổ biến thông tin, giáo dục và truyền hiệu quả trong cộng đồng.
4. Xác định quan điểm của khách hàng về mức độ cung cấp dịch vụ của Công ty bao gồm cả quan điểm của khách hàng trong vấn đề phí nước thải.
5. Cung cấp kết quả khảo sát đến công ty và các bên liên quan nhằm hỗ trợ cho việc cải tiến dịch vụ nhằm nâng cao hiệu quả các chương trình bao gồm cả dịch vụ khách hàng.
6. Thông qua quá trình thực hiện khảo sát cơ bản, từng bước nâng cao năng lực cho cán bộ, nhân viên công ty về nghiên cứu có sự tham gia, các kỹ năng và kỹ thuật cơ bản trong khảo sát ban đầu

CHƯƠNG II: PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

IV. PHẠM VI KHẢO SÁT

1. Địa bàn và nhóm đối tượng khảo sát

Các tư vấn của SDRC, nhân viên dự án WWM và công ty Công Trình Đô Thị Sóc Trăng đã tiến hành chọn mẫu ngẫu nhiên các hộ để phỏng vấn từ một danh sách khách hàng vào tháng 11 năm 2007. 4 trong 9 phường của thành phố Sóc Trăng được lựa chọn dựa trên tiêu chí là các phường nằm gần đường ống thoát nước chính sẽ được xây dựng. Đó là các phường 1, 3, 5 và 9.

Nhóm đối tượng được khảo sát được lựa chọn để cung cấp thông tin:

- Cấp thành phố, ban ngành đoàn thể và chùa: đại diện của lãnh đạo thành phố, phòng Dân Tộc, phòng Quản lý Đô Thị, và Sư cả trong 2 chùa trên địa bàn khảo sát.
- Cấp phường: đại diện lãnh đạo của 4 phường, các tổ chức đoàn thể và các hộ dân tại phường 1,3,5 và 9.

2. Phương pháp và công cụ

Cuộc Khảo sát thực hiện theo phương pháp có sự tham gia. Trước khi tiến hành khảo sát, nhóm tư vấn thuộc Trung tâm Nghiên cứu – Tư vấn Công tác Xã hội và Phát triển Cộng đồng (SDRC) đã tổ chức một khóa tập huấn tại tỉnh Trà Vinh để cung cấp các kỹ năng cho các cán bộ của Công ty Cấp thoát nước Trà Vinh, Cần Thơ và công ty Công trình Đô thị Sóc Trăng. Trong suốt tiến trình khảo sát tại thành phố Sóc Trăng, 11 cán bộ của Công ty đã được nâng cao năng lực qua việc áp dụng kiến thức và kỹ năng trong khóa tập huấn vào việc phỏng vấn các hộ và phối hợp với 4 nghiên cứu viên của SDRC trong việc tiến hành các cuộc phỏng vấn.

Khảo sát sử dụng phương pháp định tính và định lượng cùng việc áp dụng cách tiếp cận có sự tham gia. Phương pháp định lượng được áp dụng để thu thập số liệu tin cậy. Phương pháp định tính như thảo luận nhóm tiêu điểm (TLN), phỏng vấn sâu (PVS) được áp dụng nhằm mô tả và giải thích rõ ràng hơn cho kết quả định lượng.

Các công cụ được sử dụng để thu thập thông tin là 6 bộ câu hỏi gồm 4 bảng hướng dẫn phỏng vấn sâu, 1 bảng hướng dẫn thảo luận nhóm và 1 bảng câu hỏi phỏng vấn hộ gia đình (được sử dụng cho 6 nhóm đối tượng: Công ty công trình đô thị, Ban Dân tộc, Chùa, lãnh đạo phường, đoàn thể, và hộ gia đình) có kết hợp với các công cụ PRA. Cụ thể như sau:

- Thu thập dữ liệu thứ cấp tại 4 phường khảo sát và thành phố Sóc Trăng.
- Phỏng vấn sâu đại diện chính quyền, công ty Công trình Đô thị, lãnh đạo Ban Dân tộc và đại diện Chùa Khmer
- Thảo luận nhóm gồm các đại diện của các đoàn thể, các trường khóm và hộ gia đình.
- Quan sát tại chỗ và chụp hình.
- Thu âm phỏng vấn sâu

3. Phân tích thông tin

Thông tin định lượng từ bảng câu hỏi được xử lý bằng số lượng và tỷ lệ phần trăm. Các đồ thị và bảng biểu được sắp xếp và được tính dựa trên số lượng của người trả lời theo từng mục tiêu sau đó được tính ra tỷ lệ phần trăm. Số liệu định lượng được xử lý bằng chương trình SPSS (phiên bản 12).

Dữ liệu định tính được phân tích theo sự sắp xếp thông tin qua gỡ băng, ghi chép từ giấy A4 và A0 trong TLN và PVS. Thông tin từ TLN, PVS được minh họa cho phần trình bày thông tin từ bảng hỏi trong các đồ thị và bảng biểu.

4. Mẫu khảo sát

Phường 1, 3, 5 và phường 9 được chọn tham gia khảo sát dựa vào những khác biệt về kinh tế - xã hội. Cỡ mẫu² được chọn có độ sai lệch là 5%.

Dưới đây là nhóm đối tượng tham gia khảo sát:

4.1 Phòng vấn sâu

Phòng vấn sâu lãnh đạo cấp tỉnh gồm: 1 Phó Chủ tịch thành phố Sóc Trăng, 1 lãnh đạo Phòng Chính sách và Pháp Luật của Ban Dân tộc, 1 đại diện phòng quản lý đô thị, 2 chủ trì tại 2 chùa, 4 lãnh đạo cấp phường (chủ tịch hay phó chủ tịch tại các phường: 1, 3, 5 và 9).

4.2 Thảo luận nhóm tiêu điểm

Tổng cộng có 9 nhóm được chọn tham gia thảo luận nhóm tại 3 phường: phường 1, 3 và 5. Mỗi phường có 3 thảo luận nhóm gồm: 1 nhóm của các đoàn thể (Hội Phụ nữ, Hội Liên hiệp Thanh niên, trường xóm), 1 nhóm hộ dân là nam và 1 nhóm hộ dân là nữ.

4.3 Phòng vấn bảng hỏi

- Danh sách các hộ gia đình tham gia khảo sát do Công ty công trình đô thị Sóc Trăng
- Số hộ gia đình và vị trí của mỗi phường
- Chọn ngẫu nhiên với khoảng cách 10 – 20 hộ dựa vào danh sách và số lượng hộ phỏng vấn theo thỏa thuận
- Độ tuổi của người tham gia phỏng vấn là từ 25-55.
- Cân bằng giới tính giữa nam và nữ.

Tổng cộng có 9 lãnh đạo địa phương, phòng ban và chùa, 9 nhóm thảo luận và 350 hộ gia đình được phỏng vấn tại tỉnh Trà Vinh và 4 phường trong vùng dự án tại thành phố Sóc Trăng. Thông tin chi tiết về cỡ mẫu được trình bày trong bảng 1

Bảng 1: Chi tiết nhóm đối tượng khảo sát

Vị trí	Phòng vấn sâu	Thảo luận nhóm			Phòng vấn hộ
		Nhóm tiêu điểm	Nhóm nam	nhóm nữ	
Cấp thành phố					
Phó chủ tịch thành phố	1	-			-
Đại diện Ban Dân tộc	1	-			-
đại diện phòng quản lý đô thị	1	-			-
Sư cả	2	-			-
Tổng	5	-			-
Cấp phường	phó chủ tịch phường	Nhóm tiêu điểm	Nhóm nam	nhóm nữ	Hộ
Phường 1	1	1	1	1	50

² Sources: These results were obtained by using two independent online sample size calculator applications (www.surveysystem.com/sscalc.htm, www.raosoft.com/samplesize.html) and Methodology and Techniques used in social research – Nguyen Xuan Nghia, 2004, p.73)

Vị trí	Phòng vấn sâu	Thảo luận nhóm			Phòng vấn hộ
		Cấp thành phố			
Phường 3	1	1	1	1	150
Phường 5	1	1	1	1	100
Phường 9	1	-	-	-	50
Tổng	4	3	3	3	350

4.4 Kiểm tra bảng hỏi trước và sau phỏng vấn

Nhóm tư vấn SDRC đã tiến hành giám sát tiến trình khảo sát bằng cách phát phiếu câu hỏi mỗi sáng và kiểm tra lại vào mỗi chiều để bảo đảm chất lượng của thông tin. Hơn nữa, nhóm SDRC và chuyên gia của dự án cũng tham gia ngẫu nhiên vào các buổi phỏng vấn mà các phỏng vấn viên đang thực hiện tại hộ dân...

4.5 Kiểm tra chất lượng

Một vài cách kiểm tra về chất lượng đã được nhóm khảo sát đã được thực hiện chặt chẽ với sự phối hợp của tư vấn dự án WWM để bảo đảm tính chính xác và chắc chắn của thông tin được thu thập. Những phương pháp kiểm tra chính bao gồm:

- Thử bảng hỏi: trước khi thu thập thông tin, bảng hỏi đã được phỏng vấn thử trong suốt quá trình thực tập phỏng vấn và thực hiện tại địa bàn với số lượng mẫu nhỏ. Điểm chính yếu là giúp các phỏng vấn viên làm quen với cấu trúc và nội dung bảng hỏi. Thêm vào đó, trong bước này cũng giúp phỏng vấn viên hiểu được những điểm khó cần kiểm tra kỹ và hiểu bảng hỏi rõ ràng hơn.
- Giám sát người trả lời: Các phỏng vấn viên đã được chia thành các nhóm, và mỗi nhóm được sự giám sát của thành viên nhóm tư vấn SDRC. Người giám sát một mặt tiếp xúc với người được phỏng vấn trong suốt quá trình thu thập thông tin. Mặt khác người giám sát cũng chịu trách nhiệm kiểm tra việc thu thập thông tin và bảo đảm tính phù hợp của việc phỏng vấn và sự chính xác của thông tin.
- Kiểm tra bảng hỏi sau khi phỏng vấn: sau mỗi ngày phỏng vấn, phỏng vấn viên nộp bảng hỏi hoàn chỉnh cho nhóm giám sát. Nhóm giám sát kiểm tra bảng hỏi đã hoàn chỉnh và thông tin có bảo đảm theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp người phỏng vấn không đạt yêu cầu đã được hỏi ngay để bổ sung và nếu cần thiết thì người phỏng vấn phải quay lại để hộ đã phỏng vấn để bổ sung thêm thông tin

4.6 Thời gian khảo sát

Bảng 2: Thời gian khảo sát

Stt	Công việc	Thời gian
1.	Thảo luận giữa tư vấn WWM và SDRC: - Chuẩn bị và lên kế hoạch - Thiết kế công cụ khảo sát	03-04/ 03/ 2008
2.	Thảo luận giữa các bên liên quan: tư vấn WWM, SDRC, Ban Giám đốc các công ty liên quan của 3 tỉnh: - Công ty cấp thoát nước Trà Vinh - Công ty Công trình Đô thị Sóc Trăng	05-07/ 03/ 2008
		05/ 03/ 2008
		06/ 03/ 2008

Stt	Công việc	Thời gian
	- Công ty Cấp thoát nước Cần Thơ	07/ 03/ 2008
3.	Tập huấn ngắn hạn cho nhân viên 3 công ty liên quan của Trà Vinh, Sóc Trăng và Cần Thơ	19-22/ 03/ 2008
4.	Lên kế hoạch khảo sát tại thành phố Sóc Trăng	17/ 04/ 2008
5.	Thu thập thông tin tại thành phố Sóc Trăng	18 – 25/ 04/ 2008
6.	Nhập dữ liệu, xử lý và phân tích	26/4 – 02/ 05/ 2008
7.	Viết báo cáo nháp (tiếng Anh)	03 - 25/ 05/ 2008
8.	Dịch báo cáo sang tiếng Việt	29/5 - 08/ 06/ 2008

V. NHÓM KHẢO SÁT

- Nhóm nghiên cứu SDRC

Châu Hoàng Mẫn (Trưởng nhóm)

Phan Thị Mỹ Nhung (Thành viên)

Vũ Thị Kim Hường (Thành viên)

Trần Thị Ngọc Hòa (Thành viên)

- 11 cán bộ nhân viên của công ty công trình đô thị Sóc Trăng.
- Đại diện của dự án: Trần Tiến Đức, Frank Schweiger, Nguyễn Thị Nghiêm.

VI. THUẬN LỢI & HẠN CHẾ CỦA ĐỢT KHẢO SÁT

1. Thuận lợi

- Cán bộ và nhân viên CTCTĐST rất nhiệt tình hợp tác và tham gia với nhóm khảo sát khi khảo sát tại 4 phường cũng như điều động TLN và PVS.
- Địa bàn khảo sát trong phạm vi thuộc Thành phố nên việc di chuyển dễ dàng và thuận lợi hơn.
- Khảo sát được tiến hành theo hình thức làm theo từng phường theo kế hoạch của nhóm nghiên cứu. Thực hiện theo cách này giúp nhóm nghiên cứu có thời gian để kiểm tra lại các hộ còn thiếu cũng như có thể tổ chức lại các buổi TLN trong mỗi phường.

2. Hạn chế

- Phòng vấn viên vẫn còn thiếu kinh nghiệm trong việc phỏng vấn và ghi chú vào mẫu bảng câu hỏi.
- Thời gian tập huấn về kỹ năng khảo sát đến thực tế khảo sát cách nhau gần 1 tháng nên phỏng vấn viên cần nhiều thời gian để nắm vững lại qui trình bảng hỏi.
- Khảo sát được tiến hành ngay trong tuần và vào các ngày làm việc nên nhiều hộ không có người trả lời ở nhà. Tuy nhiên những hộ kế bên đã được thay thế và một số người trả lời vượt ra ngoài độ tuổi theo qui định. Hơn nữa, trong thời gian khảo sát thì một số phường đang có chiến dịch vệ sinh môi trường, và chuẩn bị cho ngày

lễ 30/4 và 1/5 nên lãnh đạo và một số ban ngành đoàn thể bận rộn trong việc sắp xếp cho đoàn phỏng vấn.

- Danh sách các hộ phỏng vấn được cung cấp bởi CTCTĐTST là những hộ đã tham gia dịch vụ thu gom rác và đa phần ở các mặt đường chính. Tuy nhiên nhóm cũng đã tiến hành phỏng vấn ngẫu nhiên một số hộ trong các hẻm.
- Người trả lời được phỏng vấn bởi cán bộ và nhân viên của công ty, họ có thể không chia sẻ hết những vấn đề họ gặp phải khi đối diện với phỏng vấn viên đồng thời là đại diện của cơ quan cung cấp dịch vụ.

CHƯƠNG III: KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Chương III trình bày những kết quả khảo sát về thông tin chung của hộ gia đình trong mẫu nghiên cứu, khảo sát về kiến thức - thái độ - thói quen, hành vi của các hộ này liên quan nước thải và vệ sinh cũng như là các hoạt động về truyền thông giáo dục tại các khu vực khảo sát và cuối cùng là các mức độ hài lòng của họ về những dịch vụ của CTCTĐTST.

VII. TÌNH HÌNH KINH TẾ XÃ HỘI TẠI ĐỊA BÀN KHẢO SÁT

Phần này đưa ra những thông tin cơ bản về tình hình kinh tế - xã hội cũng như tình trạng hiện tại về vấn đề nước thải, vệ sinh môi trường và các hoạt động truyền thông giáo dục tại 4 phường khảo sát được tổng hợp từ các cuộc phỏng vấn sâu với lãnh đạo địa phương cũng như những báo cáo của các phường, thành phố, phòng ban năm 2007.

Phường 1 là một trong những phường nằm ngay trung tâm của thành phố Sóc Trăng với rất nhiều hộ kinh doanh nhỏ. Theo báo cáo năm 2007, phường có 1.467 hộ với dân số là 8.772 khẩu trong đó người Kinh là 644 hộ với 3.946 nhân khẩu (44,9%), người Hoa là 789 hộ với 4.656 nhân khẩu (52%), và người Khmer là 35 hộ với 248 nhân khẩu (3,1%).

Dịch vụ buôn bán là điểm mạnh của phường với 689 hộ kinh doanh và 96 hộ sản xuất nhỏ. Vì nằm ngay khu vực trung tâm nên liên quan đến vấn đề vệ sinh môi trường, theo phó chủ tịch phường cho biết: *“dịch vụ thu gom rác thải và hệ thống thoát nước liên phường hoạt động tốt.”*

Phường được chia thành 4 khóm (1,2,3,4) với hệ thống cơ sở vật về cống thoát nước tương đối hoàn chỉnh. Tuy nhiên vào mùa mưa một số tuyến đường như Nguyễn Huệ, Phan Chu Trinh, và đường 3-2 vẫn còn ngập úng vì đường ống thoát nước nhỏ và cũ vì nó được xây dựng từ lâu. Về công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng, theo Phó chủ tịch (PCT): *“phường 1 nằm ngay trung tâm nên hệ thống chiếu sáng công cộng đầy đủ trên từng con đường, phường có 1 công viên (công viên Giải Phóng). Mặc khác, vì là khu vực trung tâm mua bán nên một số khu vực vẫn chưa có cây xanh, và mọi người tại đây cũng không muốn trồng vì sẽ ảnh hưởng đến việc buôn bán của họ.”*

Phường 3, đây là một trong những phường lớn nhất của thành phố Sóc Trăng với dân số là 23.171 nhân khẩu trong đó người Kinh chiếm 74.1%, người Hoa là 9.14% và người Khmer là 16%.

Phường có 9 khóm với dân số 713 hộ kinh doanh, 172 hộ sản xuất thực phẩm; về chăn nuôi nông nghiệp có 860 ha cho việc trồng lúa và các sản phẩm nông nghiệp; ngoài ra một số hộ cũng đang nuôi gia súc và gia cầm với 2,350 con heo, 125 con bò và 20 hồ nuôi cá.

Vấn đề lớn nhất về vệ sinh môi trường là kênh Cô Bắc ở khóm 2; đây cũng là một con kênh ô nhiễm nhất ở thành phố Sóc Trăng (đang có dự án nâng cấp và cải tạo cơ sở hạ tầng đô thị”, dự án được tài trợ bởi cộng đồng Châu Âu. Một trong những mục tiêu của dự án là thông tin – giáo dục và truyền thông (TTGDĐT) cho người dân ở khu vực này trong việc thay đổi hành vi bảo vệ môi trường. Về vấn đề xử lý rác thải, PCT phường 3 cho biết, tổng số hộ tham gia dịch vụ thu gom rác đạt 70%. Những hộ sống xa và trong các hẻm không tham gia dịch vụ thu gom rác, họ quăng rác xuống kênh rạch, hoặc chôn rác. Hệ thống cống thoát nước chỉ có ở các tuyến đường chính. Nó vẫn chưa hoàn thiện trong các con hẻm người dân trong các con hẻm đào các đường mương dẫn nước ra các kênh rạch xung quanh nhà.

Với hệ thống cống thoát nước nhỏ, thiếu và yếu kém, nên thường có ngập úng vào mùa mưa. Hệ thống thoát nước thì chảy trực tiếp ra sông, kênh rạch và không được xử lý. Về hệ thống chiếu sáng và công viên cây xanh, PCT phường cho biết thêm: *“hệ thống chiếu sáng chỉ có ở những con đường chính và CTCTĐTST quản lý; về công viên cây xanh, phường 3 không có công viên, và cây xanh chỉ có ở những tuyến đường chính và CTCTĐT chăm sóc và bảo vệ những cây xanh này.”*

Phường 5, phường ngoại ô thành phố với 26% là người kinh, người Hoa là 6.6% và người Khmer chiếm số đông với 68% dân số. Phường 5 có 5 khóm với 2.169 ha đất trong đó phần lớn là đất nông nghiệp (1,914ha).

Nghề nghiệp chính tại phường 5 là sản xuất nông nghiệp như lúa, một số cây trồng khác, và chăn nuôi heo, trâu, bò. Cá và gia cầm; ngoài ra cũng có thương mại dịch vụ và buôn bán nhỏ. Theo PCT phường cho biết, chỉ có đường Hùng Vương là có hệ thống thoát nước, nhưng đường đang được nâng cấp và mở rộng nên hệ thống cống thoát nước chưa hoàn chỉnh và chưa nối được với nhà dân hai bên đường. Những hộ dân sống trong các con hẻm và ở những khu vực xa đang sử dụng những kênh, rạch cho việc thoát nước.

Hiện nay, chỉ có những hộ nằm ngoài mặt đường và ở những hẻm lớn tham gia dịch vụ thu gom rác. Những hộ nằm trong các hẻm nhỏ, những khu vực xa thì họ xử lý rác bằng cách chôn, đốt hoặc quăng xuống kênh rạch. Về chiếu sáng công cộng và công viên cây xanh, PCT phường cho biết thêm: *“chỉ có đường Hùng Vương là có hệ thống chiếu sáng công cộng, người dân ở trong các con hẻm và những khu vực xa thì họ tự làm hệ thống chiếu sáng.”*

Phường 9 với 8.430 nhân khẩu, trong đó phần lớn là người kinh với 56%, người Hoa 26% và người Khmer 18%. Phường 9 được chia thành 9 khóm với 1.295 hộ kinh doanh buôn bán, 45 hộ sản xuất lương thực; về nông nghiệp có 620 ha cho việc trồng cây lúa, và một số khóm vẫn đang nuôi gia súc và gia cầm.

Về tình hình rác thải, theo PCT phường hiện nay phường đã có 79% hộ tham gia vào dịch vụ thu gom rác; nước thải thì không được xử lý, nước sinh hoạt và từ chợ đều chảy ra kênh Cô Bắc. Về mùa mưa thì một số nơi vẫn còn ngập úng do tắc nghẽn được thoát nước. Về cây xanh chỉ có ở các tuyến đường chính như Mạc Đĩnh Chi, Nguyễn Huệ..., tương tự đối với hệ thống chiếu sáng cũng chỉ có ở tuyến đường chính.

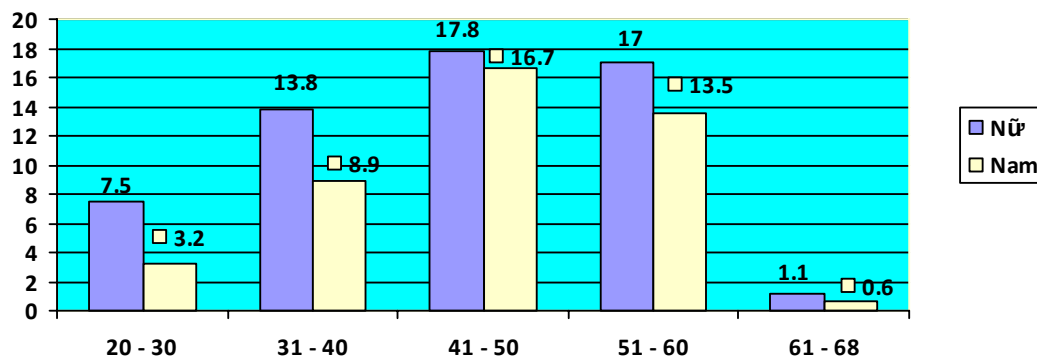
Nhìn chung, về hệ thống nước thải vẫn chưa hoàn chỉnh, và một số nơi (phường 3, 5) vẫn chưa có hệ thống cống thoát nước. hệ thống cống thoát nước thì nhỏ và củ dễ gây ngập úng khi trời mưa. Dịch vụ thu gom rác vẫn chưa đến được những con hẻm nhỏ và những nơi xa. Rác thải vẫn còn được xử lý bằng cách chôn, đốt và thậm chí là quăng xuống sông, kênh, rạch.

VIII. THÔNG TIN TỔNG QUÁT VỀ CÁC HỘ TRONG ĐỊA BÀN KHẢO SÁT

Phần này trình bày sơ lược thông tin về tình trạng gia đình của người trả lời trong mẫu khảo sát.

1. Tuổi và giới tính

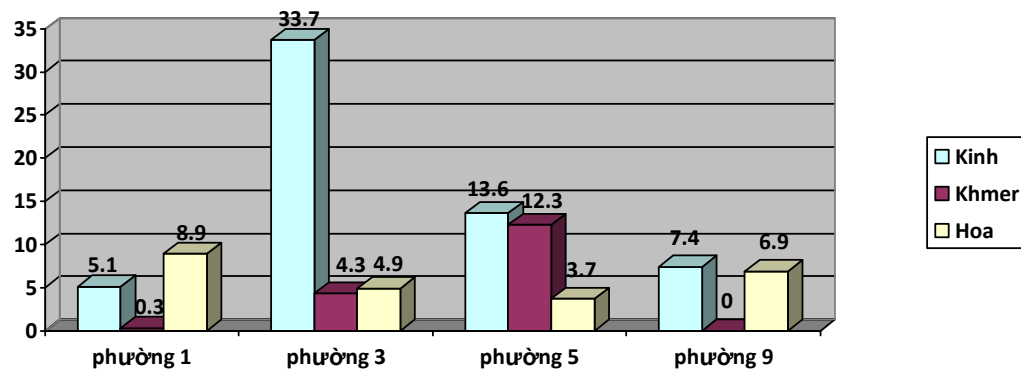
Đồ thị 2: Độ tuổi chia theo giới tính (tỷ lệ %)



Theo kết quả từ đồ thị 2, có 42,6% người trả lời là nam và 57,4% người trả lời là nữ; độ tuổi của họ từ 20 đến 68 tuổi. Độ tuổi trung bình của người trả lời là 45 tuổi. Trong từng nhóm tuổi, thì người trả lời là nữ luôn cao hơn nam, và nhóm tuổi từ 41 – 50 tuổi của cả nam và nữ là cao nhất so với các nhóm tuổi khác.

2. Dân Tộc

Đồ thị 3: Dân tộc chi theo phường (tỷ lệ %)

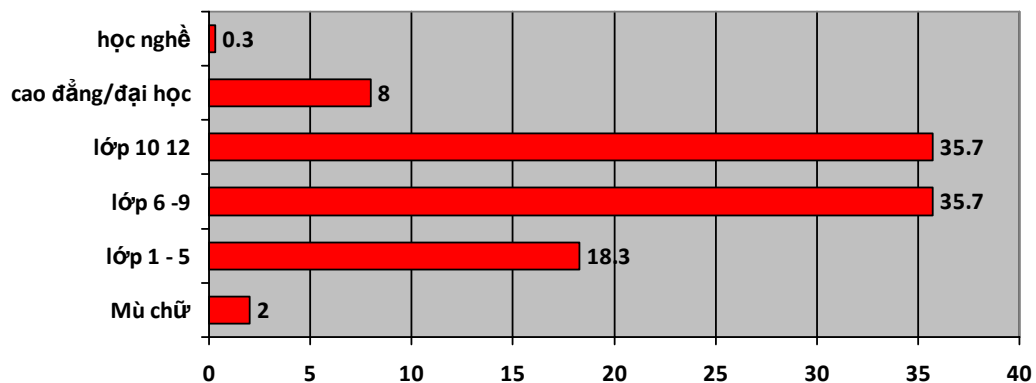


Theo đồ thị 3, có 58,9% là người Kinh, người Khmer là 16,9%, và người Hoa là 26,3%. Tổng số hộ người Hoa cao hơn người Khmer vì khảo sát thực hiện tại khu vực trung tâm mua bán (phường 1, 3, 9), nơi có nhiều hộ người Hoa đang sinh sống, chỉ riêng tại phường 5, nằm ở khu vực ngoại thành và có nhiều người Khmer đang sinh sống.

3. Trình độ học vấn

Một trong những điểm chính để đánh giá về tình trạng gia đình là trình độ học vấn. Có 6 mức độ trong tình trạng học vấn: mù chữ; từ lớp 1 – 5; từ lớp 6 – 9; từ lớp 10 – 12; Cao đẳng/đại học; và học nghề.

Đồ thị 4: Trình độ học vấn (theo tỷ lệ %)



Tỷ lệ phần trăm người có trình độ học vấn từ lớp 6- 9 (35.7%), và từ lớp 10 – 12 (35,7%) cao hơn các nhóm khác. Theo báo cáo năm 2007 của Ủy Ban Thành phố Sóc Trăng” thành phố

đã đạt theo tiêu chuẩn 02 quốc gia năm 2006 với tỷ lệ xóa mù chữ đạt 96,292% (40.575/41.865 người).”

4. Nghề nghiệp và thu nhập trung bình hàng tháng trong vòng 12 tháng vừa qua

Như đã trình bày trong phần kinh tế xã hội địa bàn khảo sát, phần lớn các hộ trong mẫu khảo sát nằm ngay khu vực trung tâm mua bán của thành phố Sóc Trăng (phường 1, 3, 9), nên phần đông trong số họ có nghề nghiệp là buôn bán; ít hơn là những người nội trợ và những người làm việc tại nhà, viên chức nhà nước, tiếp theo là lao động tự do như thợ may, thợ mộc; cũng có người làm nông nghiệp, chạy xe honda ôm. Bên cạnh đó là những người đã nghỉ hưu, thương binh, và cũng có người trả lời đang thất nghiệp (xem bảng 3)

Bảng 3: Nghề nghiệp và thu nhập trong 12 tháng vừa qua

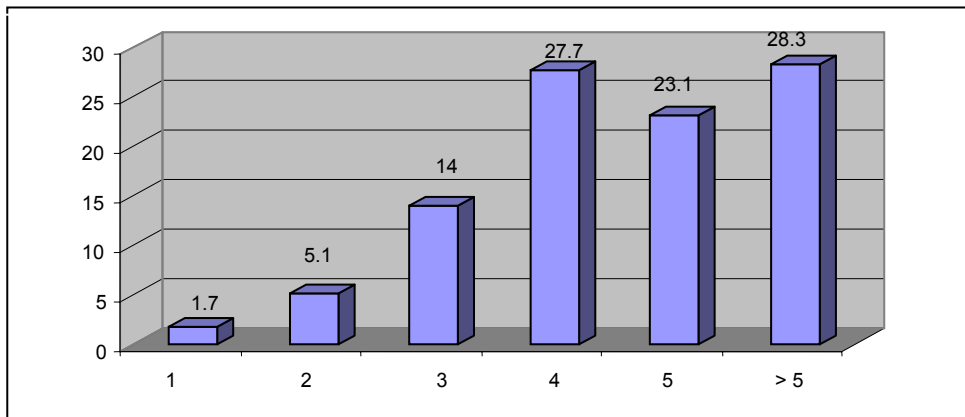
Nghề Nghiệp	Thu nhập							Tổng
	<500,00 0 đồng	500,00 0 – dưới 1 triệu đồng	1 – dưới 2 triệu VND	2 – dưới 3 triệu đồng	3- dưới 5 triệu đồng	5 triệu đồng	không muốn trả lời thu nhập hàng tháng	
Công chức	-	4 1,1%	13 3,7%	18 5,1%	13 3,7%	2 0,6%	-	50 14,3 %
Công nhân	1 0,3%	3 0,9%	4 1,1%	5 1,4%	2 0,6%	-	1 0,3%	16 4,6%
Buôn bán nhỏ	16 4,6%	35 10%	35 10%	27 7,7%	8 1,8%	7 1,5%	15 4,3%	143 40,9 %
làm ruộng/vườn	-	7 2%	3 0,9%	2 0,6%	1 0,3	1 0,3%	1 0,3%	15 4,3%
Kinh doanh	-	-	-	2 0,5%	2 0,6%	2 0,6%	-	6 1,7%
Nội Trợ	11 3,1%	14 4%	18 5,1%	16 4,6%	9 2,1%	1 0,3%	5	74 21.1 %
Làm nghề tự do	1 0,3%	6 1,8	3 0,9%	3 0,9%	-	-	-	13 3.7%
honda ôm	1	1	3	1	-	1		7

	0,3%	0,3	0,9%	0,3%		0,3%	-	2%
Thợ may/thợ mộc	-	9 2,1	5 1,4	3 0,9%	-	1 0,3%	-	18 5,1%
Nghĩ hưu/thư thương binh	3 0,3%	1 0,3%	1 0,3%	-	-	1 0,3%	-	6 1,7%
đang chờ việc	-	-	-	-	-	-	2 0,6%	2 0,6%
Tổng	33 9,4%	80 22,9%	85 24,3%	77 22%	35 10%	16 4,6%	24 6,9%	350 100%

Thu nhập trung bình hàng tháng năm 2007 trong mẫu khảo sát từ 500 ngàn đồng đến dưới 3 triệu đồng chiếm tỷ lệ cao nhất với 69,2%; và tỷ lệ phần trăm hộ buôn bán nhỏ (về số nghề nghiệp và thu nhập) cũng cao hơn các ngành nghề còn lại. Bởi vì khảo sát được tiến hành tại trung các phường 1,3, và 5 là trung tâm thương mại với phường 1 có 689 hộ buôn bán, 96 hộ sản xuất nhỏ; phường 3 với 713 hộ buôn bán, và 172 hộ sản xuất nhỏ, phường 9 với 1.295 hộ buôn bán, và 45 hộ sản xuất nhỏ. Tại phường 5 là phường ngoại thành nhưng cũng có đến 551 hộ buôn bán và 22 hộ sản xuất nhỏ (theo báo cáo kinh tế xã hội 2007 của các phường)

5. Số nhân khẩu đăng ký trong gia đình

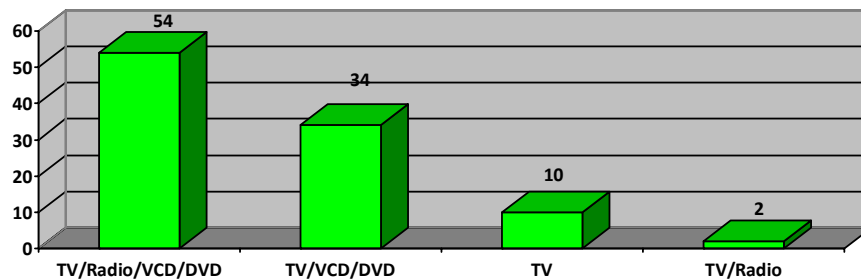
Đồ thị 5: Số nhân khẩu trong gia đình (theo tỷ lệ %)



Tỷ lệ phần trăm các hộ có từ 4 (27,7%), 5 người (23,1%), và trên 5 người (28,3%) trong gia đình nhiều hơn các hộ còn lại trong mẫu khảo sát.

6. Các phương tiện nghe nhìn trong gia đình

Đồ thị 6: Phương tiện nghe nhìn trong gia đình (theo tỷ lệ %)



Đồ thị 6 cho thấy, 100% người trả lời đều có truyền hình. Có thể nhận định rằng, hiện nay, truyền hình đã trở thành một phương tiện nghe nhìn phổ biến tại thành phố Sóc Trăng không những tiện phục vụ thuận tiện cho việc giải trí mà nó còn giúp các gia đình nâng cao được kiến thức một cách tổng quát.

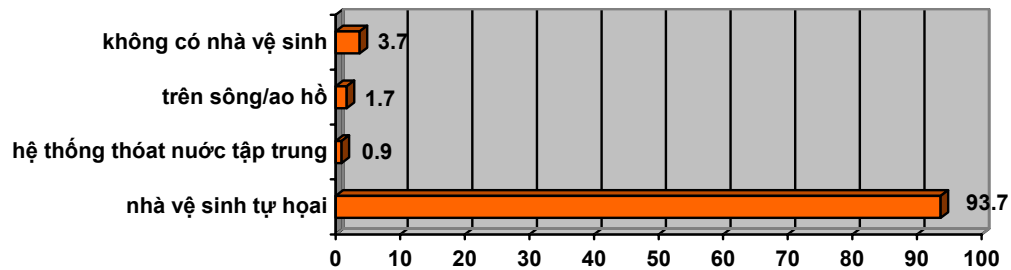
IX. KIẾN THỨC THÁI ĐỘ HÀNH VI LIÊN QUAN ĐẾN VẤN ĐỀ NƯỚC THẢI, VỆ SINH, HỆ THỐNG CHIẾU SÁNG CÔNG CỘNG, CÔNG VIÊN VÀ CÂY XANH

Trong phần này trình bày kiến thức thái độ hành vi của người trả lời có liên quan đến nước thải, vệ sinh, rác thải. Những khía cạnh này sẽ giúp hiểu rõ hơn tình trạng nước thải, rác thải, vệ sinh hiện nay trong địa bàn khảo sát.

1. Vệ sinh môi trường/nhà vệ sinh

Theo kết quả khảo sát có 96,3% người trả lời sử dụng nhà vệ sinh tự hoại với tỷ lệ gần như bằng nhau cho các phường trong địa bàn khảo sát (từ thấp nhất là 92% ở phường 5 và cao nhất là 100% ở phường 9).

Đồ thị 7: Nhà vệ sinh (theo tỷ lệ %)

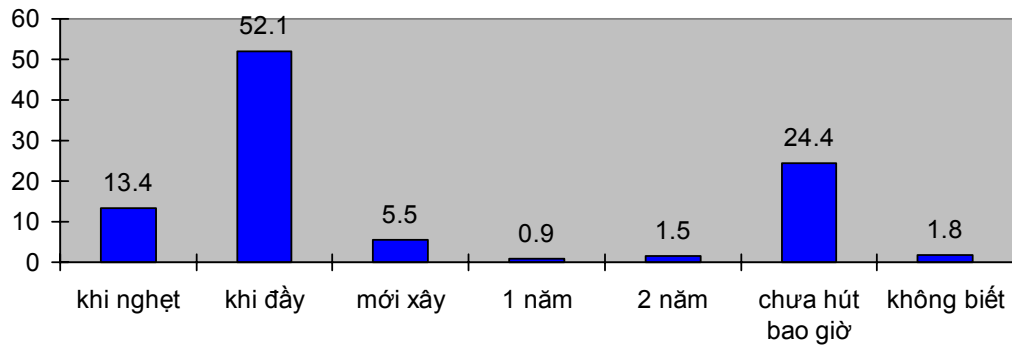


Kết quả từ đồ thị 7 cho thấy, trong mẫu khảo sát số hộ có nhà vệ sinh tự hoại chiếm tỷ lệ cao nhất với 93,7%; chỉ có 0,9% hộ sử dụng hệ thống thoát nước tập trung; và 1,7% hộ đang sử dụng nhà vệ sinh trên sông, ao, hồ. Thêm vào đó có 3,7% số hộ cho biết vẫn còn chưa có nhà vệ sinh riêng. Trong số 3,7% hộ không có nhà vệ sinh thì có 2% số hộ sử dụng nhà vệ sinh hàng xóm, phần còn lại 1,7% sử dụng cầu cá. Trong thảo luận nhóm (nhóm nữ) phường 5 cho biết: *“có một số hộ ở trong các hẻm nhỏ hoặc ở gần cánh đồng, và ở đó thì gần ao, kênh ở phía sau nhà. Vì thế họ làm cầu cá trên ao cho gia đình họ và hàng xóm cũng có thể sử dụng nhà vệ sinh đó.”*

Trong số 3,7% hộ không có nhà vệ sinh, thì 2,6% trong số họ sẵn sàng xây nhà vệ sinh tự hoại (trong đó chỉ có 0,3% hộ sẵn sàng xây chung với người khác, hàng xóm). Những hộ này cho biết, lý do để họ muốn xây nhà vệ sinh vì muốn vệ sinh môi trường được tốt hơn như *“thậm chí là gia đình nghèo, nhưng cũng muốn vay tiền xây cho sạch sẽ, làm sạch môi trường, làm môi trường không bị ô nhiễm, bảo vệ sức khỏe cho mọi người”*, một số người khác sẵn sàng: *“nếu có cơ hội được mượn tiền để xây nhà vệ sinh”*, hoặc *“thấy được sự tiện lợi khi có nhà vệ sinh.”* Tuy nhiên, vẫn còn 1,2% số hộ không muốn xây nhà vệ sinh, họ không muốn xây vì một số nguyên nhân: *“vì nghèo không có tiền để xây.”* Theo PCT phường 5: *“trước kia phường có đầu tư xây dựng nhà vệ sinh công cộng cho người dân, nhưng sao vài tháng thì không sử dụng được nữa vì không ai bảo quản nhà vệ sinh đó. Nếu có thể chúng tôi sẽ xây nhà vệ sinh riêng cho những hộ gia đình có nhu cầu.”* những hộ khác cũng muốn sử dụng chung cầu cá với hàng xóm, họ không thấy vấn đề gì trong việc không có nhà vệ sinh.

Liên quan đến những hộ có nhà vệ sinh tự hoại, 52,1% trong số họ thường hút hầm cầu khi đầy; 13,4% hút hầm cầu khi bị nghẹt. có đến 22,9% số người trả lời cho rằng chưa bao giờ hút hầm cầu; chỉ có 0,3% vừa hút hầm trong 1 năm; 1,4% trong 2 năm; 5,5% trong số họ cho là vừa xây lại nhà nên chưa hút; và có 1,7% cho rằng họ không biết việc hút hầm cầu.

Đồ thị 8: Rút hầm cầu (theo tỷ lệ %)



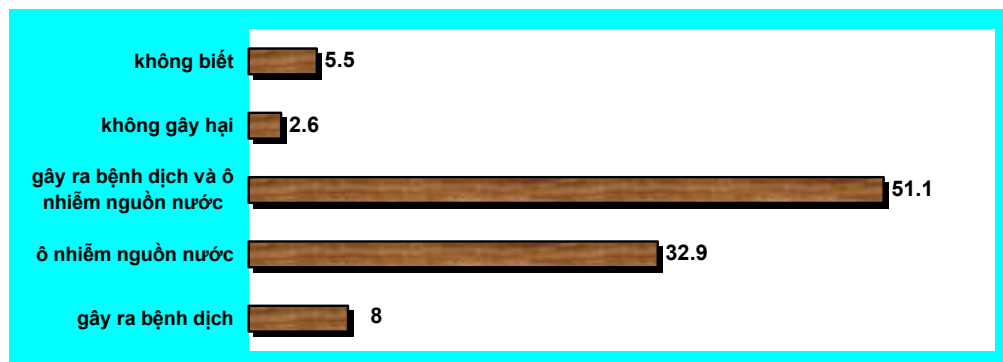
Tỷ lệ phần trăm hộ hút hầm cầu thường xuyên 1 hoặc 2 năm là rất thấp. Họ chỉ hút hầm cầu trong trường hợp khi đầy (52,1%) hoặc bị nghẹt (13,4%) trong thời gian sử dụng.



Nước thải từ kênh Cô Bắc ra sông

Đối với việc đi vệ sinh ra sông hoặc cánh đồng có ảnh hưởng đến môi trường, số người trong mẫu trả lời nhận biết tác hại nghiêm trọng ảnh hưởng đến môi trường nói chung cao hơn những người chưa ý thức được. Đồ thị phía dưới (đồ thị 9) cho biết, phần lớn họ nhận biết được tác hại ảnh hưởng đến việc sử dụng nhà vệ sinh trên sông gây ra những bệnh nguy hiểm và làm ô nhiễm nguồn nước (92%). Chỉ có 2,6% người trả lời cho là không gây ảnh hưởng gì, và 5,5% trả lời họ không biết, không quan tâm đến vấn đề này.

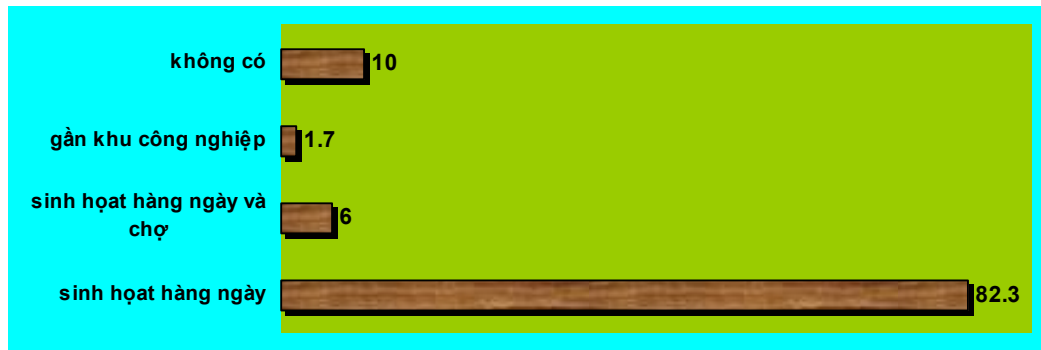
Đồ thị 9: Đi vệ sinh ngoài sông, ao, hồ tác động đến môi trường (theo tỷ lệ %)³



Ghi chú: Nhiều chọn lựa trả lời

2. Nước thải/hệ thống thoát nước

Đồ thị 10: Hệ thống nước thải xung quanh nhà (theo tỷ lệ %)



Nước thải sinh hoạt hàng ngày

Phần lớn nguồn nước thải xung quanh những hộ trong trong mẫu khảo sát là nước sinh hoạt hàng ngày (82,3%). Theo nhận định của phòng Quản Lý Đô thị: “liên quan đến vấn đề nước thải và thoát nước: có 80 – 90% hệ thống thoát nước đã cũ, các dự án kết nối không đồng bộ. Nhìn chung thì hệ thống thoát nước vẫn đang hoạt động, nhưng khi trời mưa (mưa lớn), vẫn có một số khu vực bị ngập.”



Cống rãnh mở trong hẻm

PVS với PCT phường 1 cho biết: “tình trạng thoát nước không tốt bởi vì hệ thống cống thoát nước nhỏ, thỉnh thoảng bị nghẹt và bị ngập khi trời mưa. Hơn nữa một số nhà máy thủy sản thải nước trực tiếp ra sông hoặc ao, kênh, rạch không được xử lý; đó là một trong những lý do làm cho nước sông bị ô nhiễm gây ảnh hưởng đến sức khỏe của người dân.”



Cống rãnh kín ngoài đường chính

Liên quan đến hệ thống thoát nước xung quanh nhà, 74,6% số người cho là có hệ thống thoát nước xung quanh nhà; 25,1% cho là không có hệ thống thoát nước công cộng xung quanh nhà của họ. Tuy nhiên trong số 74,6% người cho rằng có hệ thống thoát nước xung quanh nhà thì chỉ có 64,6% người đầu nối với hệ thống này (xem bảng 4).

Loại cống đầu nổi với hệ thống thoát nước và thời gian đầu nổi

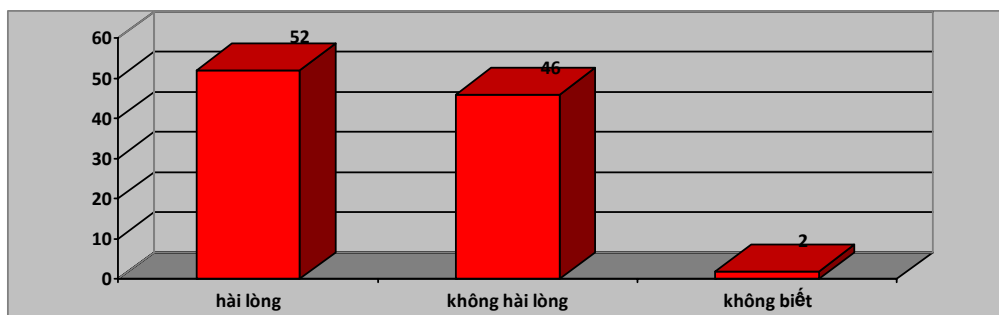
Bảng 4: Loại cống đầu nổi với hệ thống thoát nước và thời gian đầu nổi

Loại cống	Thời gian đầu nổi				Tổng
	< 1 năm	1 - 3 năm	> 3 năm	không biết	
Cống - rãnh lộ thiên	1 0,4%	4 1,8%	31 13,7%	3 1,3%	39 17,3%
Cống - rãnh kín	17 7,5%	25 11,1%	104 46%	14 6,2%	160 70,8%
Cống - rãnh chảy ra ao, kênh, vườn	0 0%	5 2,2%	22 9,7%	0 0%	27 11,9%
Tổng	18 8%	34 15%	157 69,5%	17 7,5%	226 100%

Trong số 64,6% hộ có đầu nổi với hệ thống thoát nước công cộng thì phần lớn trong số hộ đầu nổi bằng cống, rãnh kín (70,8%), và thời gian đầu nổi trên 3 năm chiếm tỷ lệ cao nhất với 69,5%.

Sự hài lòng với hệ thống thoát nước hiện tại ở xung quanh nhà

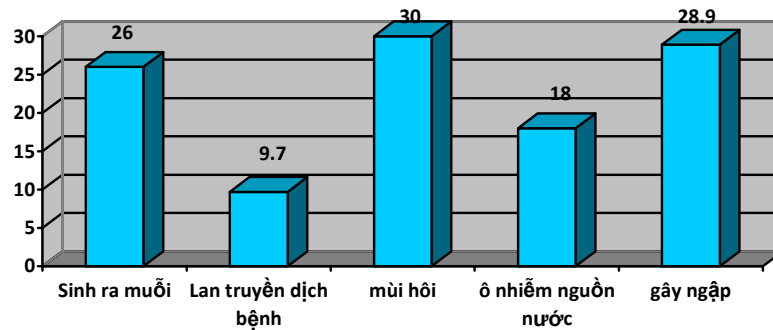
Đồ thị 11: Mức độ hài lòng với hệ thống nước hiện tại xung quanh nhà (theo tỷ lệ %)



Đối với những người trả lời có hài lòng với hệ thống thoát nước hiện tại, họ cho rằng: không bị ngập úng, không gây ô nhiễm môi trường, hệ thống bình thường không có vấn đề gì, không bị dơ, mọi người có ý thức bảo vệ, sạch sẽ, tuy hài lòng nhưng cần phải nâng cấp cho hệ thống thoát nước tốt hơn, hiện tại không có vấn đề gì với hệ thống thoát nước.

Tuy nhiên, đối với những người không hài lòng về tình trạng cống thoát nước hiện tại xung quanh nhà, một số vấn đề làm cho họ không hài lòng như sau (xem đồ thị 12)

Đồ thị 12: Vấn đề không hài lòng về hệ thống cống thoát nước (theo tỷ lệ %)



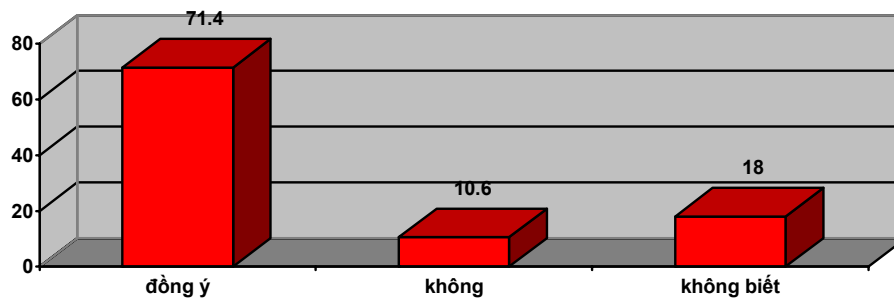
Ghi chú: nhiều chọn lựa trả lời



Trong TLN với nhóm nữ tại phường 5 họ cho biết về tình trạng hệ thống cống thoát nước: “khu vực này không có hệ thống cống thoát nước hoàn chỉnh, hệ thống thoát nước cho toàn khu vực này chỉ là một con kênh dẫn nước thải trực tiếp từ các hộ gia đình ra sông, thậm chí rác thải cũng được bỏ xuống kênh này để thải ra sông.”

Đồng ý với việc xử lý nước thải

Đồ thị 13: Đồng ý với việc xử lý nước thải (theo tỷ lệ %)



Phần lớn trong số người trả lời (74,1%) đồng ý với việc nước thải nên được xử lý trước khi thải ra sông. Theo ý kiến của những người đồng ý thì nước thải nên được xử lý, họ cho rằng đó là điều rất tốt, sẽ là rất sạch nếu nước thải được xử lý, nên xử lý nước thải vì điều đó bảo đảm được vệ sinh môi trường. “Nên cần xử lý nước thải cho sạch sẽ, tránh mùi hôi, muỗi, và gây ô nhiễm môi trường ảnh hưởng đến sức khỏe của mọi người sống gần khu vực sông”, “cần phải dọn sạch rác, bùn ở những con đường chính, và nên có một hệ thống hoàn chỉnh cho việc xử lý nước.”

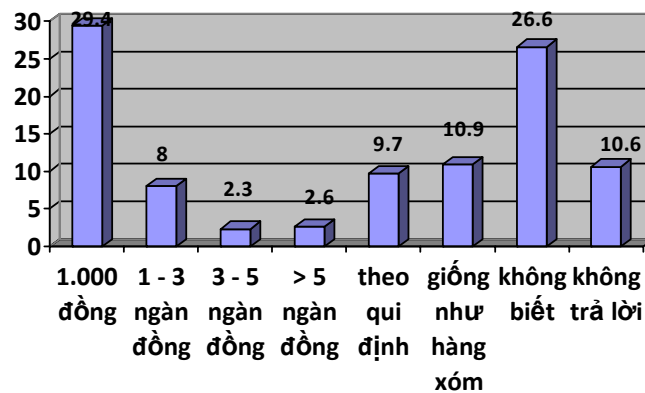
Đối với những người không đồng ý (10,6%) với việc xử lý nước thải trước khi đổ ra sông thì họ cho rằng: “nó không gây ô nhiễm bởi vì nước thải chỉ là nguồn nước sinh hoạt hàng ngày, nó không phải là nguồn từ bệnh viện hoặc các khu công nghiệp.”- “ để nước thải tự chảy và

hòa tan trong đất.” -“như thế là được rồi, không có nơi nào xử lý nước thải.” - “Đó là điều cần thiết nhưng không có điều kiện cho việc xử lý và các hộ gia đình chỉ thấy nước từ sinh hoạt hàng ngày.”

Chi trả cho việc xử lý nước thải

Quan tâm đến việc chi phí cho việc xử lý nước thải, trong số 71,4% người trong mẫu khảo sát đồng ý với việc nước thải phải được xử lý trước khi thải ra sông, tất cả họ đều sẵn sàng chi trả cho việc xử lý nước thải. Họ sẵn sàng chi trả chi phí xử lý nước vì để vệ môi trường, không gây bệnh, xanh và sạch, không gây ô nhiễm môi trường, bảo vệ nguồn nước cũng như để bảo vệ sức khỏe cuộc sống cho mọi người. Mọi người sẵn sàng chi trả cho xử lý nước vì họ thấy được lợi ích và trách nhiệm của họ: *“sẵn sàng chi trả nếu đó là việc tốt.” “Mọi người phải trả tiền và đóng góp vào việc chung, có trách nhiệm cộng đồng đối với môi trường.”* Tuy nhiên, một số ý kiến cho rằng, họ lo lắng về giá cho việc xử lý nước thải: *“sẵn sàng trả chi phí xử lý nước thải vì thực tế không tốt của tình trạng môi trường hiện tại, nhưng trả theo khả năng của mình.” “ Không biết là sẽ trả bao nhiêu cho việc xử lý.” “giá xử lý nước phải phù hợp với khả năng của mọi người.”* một số người sẵn sàng trả theo mọi người: *“ trả như hàng xóm, quyết định theo ý kiến theo số đông mọi người, nếu mọi người trả thì họ cũng sẽ trả, nhưng sẽ trả ít vì không có dự định sẽ trả nhiều cho việc xử lý nước.”* Một số người cũng đợi quyết định của nhà nước trong việc quyết định giá cho việc xử lý nước: *“theo qui định của nhà nước, nhà nước nên ban hàng giá xử lý nước phù hợp với khả năng của mọi người.”*

Đồ thị 14: Chi phí mọi người đồng ý cho xử lý nước (theo tỷ lệ %)



Kết quả từ các TLN cũng cho biết phần đông những người tham dự cho ý kiến về việc chi trả cho xử lý nước thải là cần thiết nên làm vì giúp cho người ở địa phương có cuộc sống tốt, sức khỏe tốt và phát triển hơn. Tuy nhiên, theo họ thì nên có một sự đồng ý chung về giá cho việc chi trả dựa vào quyết định của lãnh đạo phường tính trên thu nhập của người dân, và khả năng đóng góp của mỗi hộ dân, và nó cần được sự nhận thức của mọi người. *“Mọi người sẽ trả cho việc xử lý nước thải nhưng với giá không quá cao so với giá sử dụng nước sạch của các hộ dân.”* Theo ý kiến của nhóm nam trong TLN tại phường 1: *“hiện nay, phần lớn mọi người đã sử dụng nước sạch, nhưng để cho cuộc sống tốt hơn nếu có nhà máy xử lý nước thải việc đó sẽ giúp mọi người ngăn ngừa được các bệnh và cũng làm cho môi trường được tốt hơn vì thế họ sẽ đóng góp, tham gia và sẵn sàng trả cho việc xử lý nước. Tuy nhiên, nên giá cả phải phù hợp cho nhưng khu vực người nghèo. Về Cách thức thu tiền cho việc xử lý nước thải cũng giống như thu tiền điện và nước.”*

Trong PVS với đại diện của Phòng Quản lý Đô thị cũng cho biết: *“riêng ý kiến cá nhân tôi, tôi đồng ý với việc chi trả cho xử lý nước thải. nhưng đối với những người khác, khi chúng ta yêu cầu họ trả tiền cho việc xử lý nước thải thì phải giải thích rõ quyền lợi và nghĩa vụ, chẳng hạn như khi họ trả tiền cho việc thu gom rác thì họ cũng đã thấy ích lợi của việc thu gom rác. Vì thế khi chúng ta ra quyết định giá thì cũng phải hỏi ý kiến mọi người.”*

3. Rác thải

Sử dụng dịch vụ thu gom rác

Dịch vụ thu gom rác hoạt động trên khắp địa bàn thành phố Sóc Trăng. Riêng trong phạm vi các hộ nằm trong mẫu khảo sát đã có đến 93,7% số hộ tham gia dịch vụ thu gom rác, chỉ có 6,3% số hộ vẫn chưa tham gia dịch vụ thu gom rác.

Bảng 5: Tham gia dịch vụ thu gom rác và mức độ thu gom rác

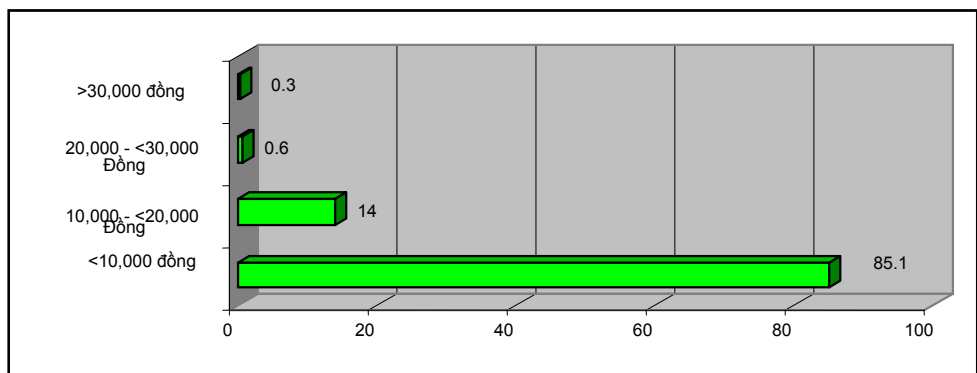
Dịch vụ thu gom rác	Mức độ thu gom rác		Tổng
	Hàng ngày	2 -3 lần/tuần	
Có	324 92,6%	4 1,1%	328 93,7%
Không	-	-	22 6,3%

Trong PVS với PCT phường 5 cho biết: “có đến 70% hộ tham gia dịch vụ thu gom rác, những hộ chưa tham gia dịch vụ thu gom rác do họ đang ở trong các hẻm nhỏ, ở những nơi xa không thuận tiện cho dịch vụ thu gom rác vào thu gom. Những hộ ở những nơi đó họ tự xử lý rác bằng cách đốt, chôn hoặc quăng xuống kênh, rạch, ao, hồ. Theo PCT phường 3 cho biết: “một số hộ vẫn còn giữ thói quen sau khi nấu nướng hoặc quét dọn nhà của họ xong là họ ném rác ra đường, ao, kênh rạch. Dĩ nhiên là các hộ này không tham gia vào dịch vụ thu gom rác.”

Về mức độ thường xuyên thu gom của dịch vụ thu gom rác, 92,6% số người trả lời là dịch vụ thu gom rác thực hiện hàng ngày, chỉ có 1,1% số người trả lời cho rằng thu gom 2 - 3 lần trên tuần.

Chi trả chi phí cho dịch vụ thu gom rác

Đồ thị 15: Chi trả cho dịch vụ thu gom rác/tháng (theo tỷ lệ %)



Phần lớn các hộ có tham gia dịch vụ thu gom rác, số tiền họ trả hàng tháng cho dịch vụ thu gom rác dưới 10 ngàn đồng/ tháng (85,1%). Số hộ trả trên 10 ngàn đồng/tháng chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng số hộ trả lời.

Xử lý rác thải của các hộ không tham gia dịch vụ thu gom rác

Trong 6,3% số hộ không tham gia dịch vụ thu gom rác, hình thức xử lý rác phổ biến nhất là đốt (68.2%). Các hộ còn lại xử lý rác thải bằng cách chôn (23%), và quăng xuống kênh/ao/hồ (8.8%).

Cách xử lý rác thải vào mùa mưa hoặc lũ



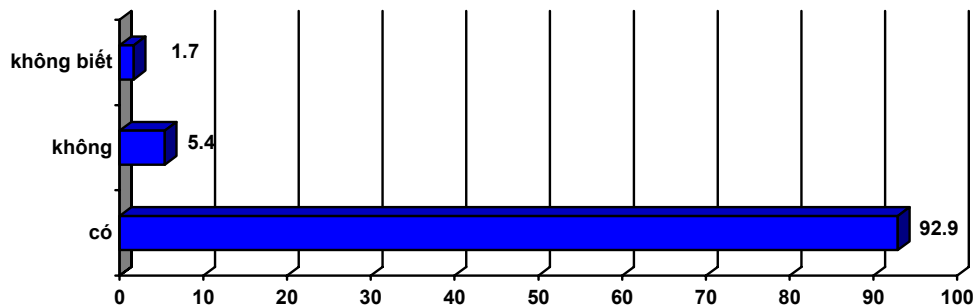
Rác trong một con kênh

Đối với 22 hộ không tham gia dịch vụ thu gom rác, 27% trong số họ có thay đổi cách xử lý rác trong mùa mưa. Cách phổ biến nhất là đào hố chôn rác vào sau đó lấp lại, nhưng trong mùa mưa, họ đốt rác hoặc quăng xuống ao, hồ, kênh, rạch. Với 73% số hộ còn lại không có thay đổi cách xử lý rác cho dù đó là mùa nắng hay mùa mưa.

Trong TLN với nhóm nữ tại phường 5, họ cho biết: “*nhều hộ tại phường 5 sống trong ở những hẻm nhỏ hoặc ở những nơi xa, họ xử lý rác bằng cách đốt hoặc chôn rác tùy theo mùa nắng hay mùa mưa.*”

Mức độ hài lòng với dịch vụ thu gom rác

Đồ thị 16: Mức độ hài lòng với dịch vụ thu gom rác (theo tỷ lệ %)



Phần lớn các hộ hài lòng với dịch vụ thu gom rác vì giá cả hợp lý và thu gom rác được thực hiện hàng ngày. Trong TLN với các nhóm nam – nữ và nhóm đoàn thể tại các phường cũng cho biết: “*không có vấn đề gì với dịch vụ thu gom rác vì lệ phí thấp, công ty thực hiện thu gom rác hàng ngày.*”

Tuy nhiên, họ cũng đề xuất một số ý kiến để cải thiện dịch vụ thu gom rác trong bảng dưới đây bảng 6.

Bảng 6: Cải thiện dịch vụ thu gom rác

Cải thiện	Số lượng hộ	Tỷ lệ %
Vấn đề vệ sinh	8	2.3%
Thường xuyên thu gom	1	0.3%
Giảm giá thu gom	1	0.3%
Nghẹt cống	3	0.9%
Ô nhiễm nguồn nước	5	1.4%
Mùi hôi	8	2.3%
Không trả lời	324	92.5%
Total	350	100

Ngoài ra người trả lời cũng đề xuất ý kiến để cải thiện cho việc quản lý dịch vụ thu gom rác: nên có thêm dịch vụ thu gom rác trong các con hẻm nhỏ; và cần cung cấp thêm thùng rác công cộng tại các hẻm; rác thải nên được thu gom và xử lý tốt hơn; mọi người vẫn còn thiếu nhận thức về vệ sinh. Họ cần được nhận thức đầy đủ về rác thải, quản lý rác thải và vệ sinh công cộng, cần biết cách xử lý rác hợp lý; rác thải từ bệnh viện cần được quản lý tốt không để ảnh hưởng đến mọi người.

4. Hệ thống chiếu sáng công cộng

Bảng 7: Mức độ hài lòng về hệ thống chiếu sáng công cộng

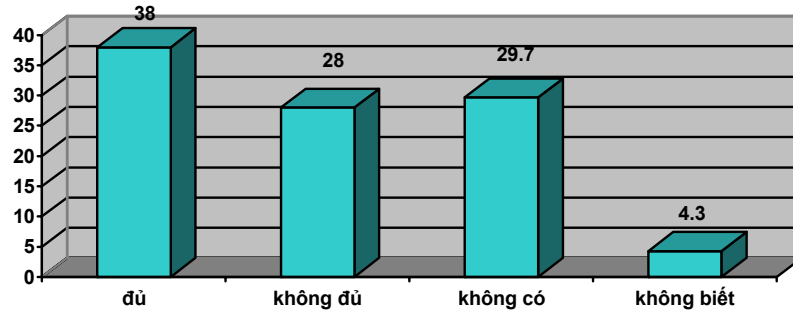
Hệ thống chiếu sáng công cộng	Mức độ hài lòng				Tổng
	Có	Không	Bình thường	Không biết	
Hệ thống chiếu sáng xung quanh nhà	325 92,9%	25 7,1	-	-	350 100%
Thời gian bật-tắt	310 88,6%	15 4,3%	-	-	325 92,9%
Khoảng cách bóng đèn	299 85,4%	25 7,1%		1 0,3%	325 92,9%
Độ sáng của bóng đèn	300 85,7%	23 6,6%	2 0,6%	-	325 92,9%
Thay thế khi bóng đèn hư	272 77,7%	43 12,3%	3 0,9%	7 2%	325 92,9%
Sẵn sàng trả tiền thay thế khi bóng đèn hư	209 59,7%	47 13,4%	-	69 19,7%	325 92,9%

Kết quả từ bảng 7 cho thấy, 92,9% số hộ trong mẫu khảo sát cho đã có hệ thống chiếu sáng xung quanh nhà, so với 7,1% số hộ cho rằng vẫn chưa có hệ thống chiếu sáng công cộng. Thực tế từ cuộc khảo sát cho thấy, hệ thống chiếu sáng công cộng đều đã được lắp đặt ở các đường chính đầy đủ.

Trong số 92,9% hộ có hệ thống chiếu sáng công cộng, hầu hết trong số hộ đều hài lòng với khoảng cách của bóng đèn (84,5%), độ sáng của bóng đèn (85,7%), thay thế bóng đèn khi hư (77,7%), và họ cũng sẵn sàng thay chi trả cho việc thay thế bóng đèn khi hư mà công ty chưa có vật tư để thay thế ngay (59,7%).

5. Công viên cây xanh

Đồ thị 17: công viên cây xanh



Đồ thị 17 cho biết, trong tổng số những người trả lời trong mẫu khảo sát cho rằng khu vực của họ đang sống không có cây xanh (29,7%), không đủ cây xanh (28%) nhiều hơn so với những hộ cho rằng mình khu vực mình ở có đầy đủ cây xanh (38%).



Công viên giải phóng

Trong PVS với PCT phường 5 cho biết: “ở phường không có thậm chí đến 1 công viên nhỏ, và dọc hai bên đường cũng không có cây xanh thuộc công ty công trình đô thị; hầu hết cây xanh ở khu vực này đều do các hộ dân trồng ở khu vực xung quanh nhà họ.” PCT phường 3 cũng cho biết thêm: “tại một số con đường ở phường 3, CTCTĐTST vừa trồng một số cây mới. Nhưng ở những con đường nhỏ vẫn còn thiếu cây xanh.”

Trong TLN nam tại phường 1: “tại phường 1 chỉ duy nhất có 1 công viên – công viên Giải Phóng, và hơn nữa vì khu vực này là khu vực trung tâm mua bán và dịch vụ, vì thế tại một số khu vực không thể trồng cây bởi vì nếu trồng cây thì nó sẽ đứng trước cửa nhà các hộ dân nên họ không kinh doanh được.”

Liên quan đến công tác bảo vệ chăm sóc cây xanh cũng như ý thức của người dân trong việc bảo vệ giữ gìn cây xanh thì phần lớn người trả lời không quan tâm đến việc bảo vệ cũng như ý thức bảo vệ chăm sóc và giữ gìn cây xanh (xem bảng 8).

Bảng 8: Mức độ hài lòng về việc chăm sóc bảo vệ và ý thức trong việc chăm sóc giữ gìn cây xanh

Chăm sóc bảo vệ cây xanh	Mức độ hài lòng				Tổng
	Tốt	Trung bình	Kém	Không biết	
Công tác bảo vệ và chăm sóc cây xanh	20 5,7%	65 18,6%	137 39,1%	128 36,6%	350 100%
Ý thức bảo vệ và chăm sóc cây xanh	37 10,6%	88 25%	99 28,3%	126 36%	350 100%

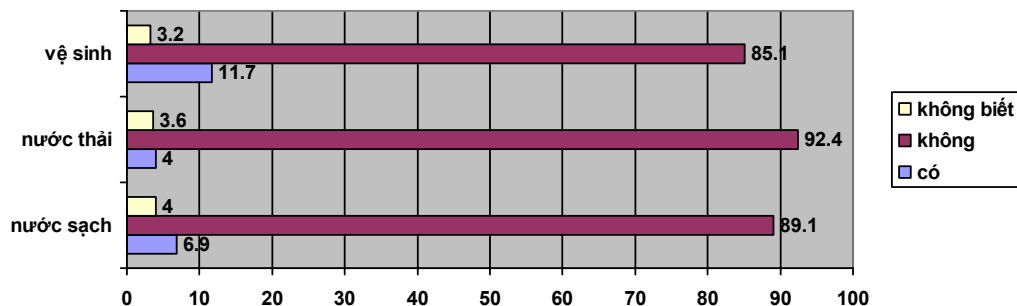
Rõ ràng do tỷ lệ phần trăm các hộ trong mẫu khảo sát cho rằng không đủ và không có cây xanh cao hơn số hộ cho rằng có đủ cây xanh (xem đồ thị 17) vì thế mà việc chăm sóc cũng như ý thức bảo vệ chăm sóc giữ gìn cây xanh theo đánh giá của họ là vẫn còn chưa tốt.

X. HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN GIÁO DỤC VÀ TRUYỀN THÔNG

Trong phần này trình bày về những hoạt động của việc thông tin – giáo dục và truyền thông có liên quan đến nước sạch, nước thải và vệ sinh tại địa bàn khảo sát.

Nhận thông tin về nước máy, nước thải và vệ sinh

Đồ thị 18: Nhận thông tin về nước máy, nước thải và vệ sinh trong 6 tháng qua (theo tỷ lệ %)



Đồ thị trên cho thấy, phần lớn các hộ trong mẫu khảo sát không nhận được thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh trong vòng 6 tháng vừa qua. Phân tích sâu hơn về mức độ nhận được thông tin cũng không có sự phân biệt giữa các phường, giới tính và dân tộc.

Theo PCT phường 3 cho biết vấn đề TTGDĐT về vệ sinh môi trường vẫn còn gặp nhiều khó khăn “*tại phường 3, chúng tôi đã có bộ phận TTGDĐT, nhưng nhân viên của TTGDĐT thường làm việc thiếu thông tin, cộng tác viên TTGDĐT các đơn thể*” vẫn làm việc không lương, và giới hạn trong công việc. Hơn nữa, bộ phận TTGDĐT tuyên truyền trên nhiều nội dung khác nhau (chăn nuôi, sức khỏe, tín dụng nhỏ...) thường lồng ghép trong các cuộc họp từ 50 người trở lên có khi lên đến 200 người.”

Liên quan đến các thông tin về nước máy: 6 hộ cho là về vấn đề tăng giá nước, 4% số hộ cho là trả tiền về phí bảo vệ môi trường. Về nước thải: 4 có nhận thông tin về những quyền lợi liên quan đến thoát nước thải; 0,9% số hộ nhận được thông tin về nghĩa vụ liên quan đến nước thải; 1 số hộ nhận được thông tin về quyền và nghĩa vụ liên quan đến nước thải; 0,6% nhận thông tin liên quan về cống nước thải. Nhận thông tin về vệ sinh: 5% số hộ nhận thông tin về bảo vệ môi trường; 4% số hộ nhận thông tin về bệnh sốt xuất huyết có liên quan đến môi trường; 3% số hộ nhận thông tin về làm vệ sinh khu vực khu phố mình đang sống.

Mức độ thường xuyên nhận thông tin

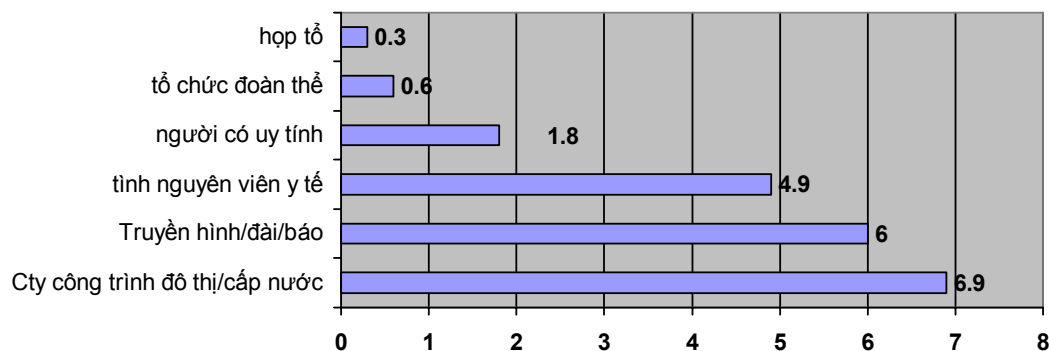
Bảng 9: Mức độ thường xuyên nhận thông tin

Thông tin	Số lần nhận thông tin trong vòng 6 tháng					Tổng
	1 lần	2 - 3 lần	4 - 5 lần	> 5 lần	không biết	
Nước máy	17 21.5%	5 6.3%	-	1 1.3%	1 1.3%	24 30.5
Nước thải	6 7.6%	5 6.3	1 1.3%	1 1.3%	1 1.3%	14 17.5
Vệ sinh	20 25.3%	9 11.3	3 3.8%	5 6.3%	4 5.1	41 51.9
Tổng	43 54.4%	19 24	4 5.1	7 8.9	6 7.5	79 100

Phần lớn các hộ trong mẫu khảo sát chỉ nhận được một lần thông tin về nước máy, nước thải, và vệ sinh trong vòng sáu tháng vừa qua (16.5%). Tỷ lệ phần trăm thông tin về vệ sinh nhiều hơn thông tin về nước máy và nước thải.

Nguồn thông tin

Đồ thị 19: nguồn thông tin



Đồ thị 19 cho biết nguồn thông tin mà người trả lời nhận được, phần lớn từ CTCTĐT và công ty Cấp nước với 6.9%; nhận thông tin từ truyền hình, radio, báo, loa phát thanh là 6%; và thông tin từ những người có uy tín trong cộng đồng là 4,9% trong vòng 6 tháng vừa qua.

TLN (nhóm nam phường 1 và phường 3) cho biết: “*nhân viên của CTCTĐT, và Công ty cấp nước thường đến các hộ gia đình thông báo thông tin về việc thu gom rác thải, và đến thông báo giá nước, mặc khác nhân viên y tế cũng có cũng có tại các tổ trong phường vì thế họ cũng là người mang thông tin đến các hộ gia đình, đặc biệt là thông tin về bảo vệ môi trường.*” thảo luận nhóm với nhóm nữ phường 5 cũng cho biết. thành thạo phụ nữ cũng xem truyền hình, đọc báo, “*nếu có những thông tin về những bệnh lạ, họ cũng xem, và chú ý đến, nhưng rồi cũng sẽ quên sau một vài ngày.*”

Theo kết quả thảo luận nhóm nam tại phường 1, họ cho biết: “hiện nay, nhiều người cũng đã thích xem tivi và nghe radio về vấn đề vệ sinh môi trường. Tuy nhiên mức độ thường xuyên và tần suất của việc nghe, nhìn những chương trình này (vệ sinh môi trường) vẫn còn hạn chế.”

Mức độ hiệu quả của các kênh truyền thông đến hộ dân của công ty

Bảng 10: mức độ hiệu quả của các kênh truyền thông

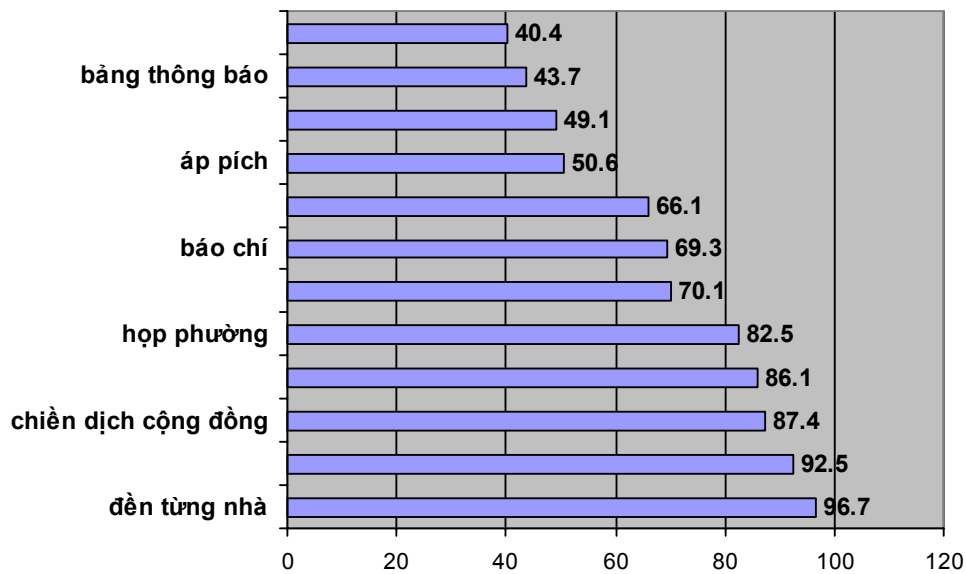
Kênh truyền thông	Hiệu quả của các kênh truyền thông của công ty đến hộ dân				Total %
	không hiệu quả	tương đối hiệu quả	Rất hiệu quả	không trả lời	
Tới hộ gia đình	11 3.1%	95 27.1%	232 66.3%	12 3.4%	350 100%
Hợp dân phố	46 13.1%	164 46.9%	122 34.9%	18 5.1%	332 94.9%
Hợp phường	52 14.9%	150 42.9%	96 27.4%	52 14.9%	298 85.1%
Loa phát thanh	107 30.6%	124 35.4%	84 24.4%	35 10%	315 90%
Áp Phích	130 37.1%	114 32.6%	19 5.4%	87 24.9%	263 75.1%
Tờ rơi	136 38.9%	107 30.6%	24 6.9%	83 23.7	267 76.3%
Bảng tin	148 42.3%	82 23.4%	18 6.9%	102	248 70.9%
Đài	84 24%	139 39.7%	58 16.6%	29.1	281 80.3%
Truyền hình	24 6.9%	123 35.1%	175 50%	28 8%	322 92%
Báo	85 24.3%	123 35.1%	69 19.7%	123 20.9%	277 79.1%
Bảng thông báo	151 43.1%	78 22.3%	39 11.1%	87 23.4%	268 76.6%
Chiến dịch cộng đồng	35 10%	106 30.3%	137 39.1%	72 28.6%	278 79.4%

Kênh truyền thông phổ biến từ công ty đến người dân là hình thức đến các hộ gia đình với mức độ rất hiệu quả theo số người trả lời là 66,3%. Truyền hình cũng là một kênh truyền thông rất hiệu quả với 50% số người trả lời đồng ý; theo sau đó là hợp tổ 34,9% số người cho là rất hiệu quả. Hiện nay, các kênh truyền thông tại phường như hợp tổ, hợp phường, tivi (100% số hộ trong mẫu khảo sát đều có), loa phát thanh, đài, và đặc biệt là đến từng hộ gia

đình đã được các đoàn thể tổ chức, và các hộ dân thường nhận được TTGDĐT thông qua các buổi họp như thế.

Theo TLN với các nhóm nam, nữ và đoàn thể “*mỗi cuộc họp tổ dân phố nên tổ chức trong khoảng 1 giờ, từ 6 – 7h tối khi mọi người đã cơm nước xong. Đại diện của công ty, lãnh đạo phường, và các tổ chức đoàn thể có thể tổ chức với nhiều chủ đề như vệ sinh, nước sạch, sức khỏe...*” PVS với sự cả tại chùa Som Rong cho biết “*nếu công ty hoặc Ủy Ban phường muốn kết hợp với chùa trong tuyên truyền, chúng ta nên tổ chức trong những sự kiện (lễ hội của người Khmer) vì tại các lễ hội đó, có rất nhiều người tham dự, nhưng thời gian cho việc tuyên truyền nên giới hạn trong vòng 30 phút.*”

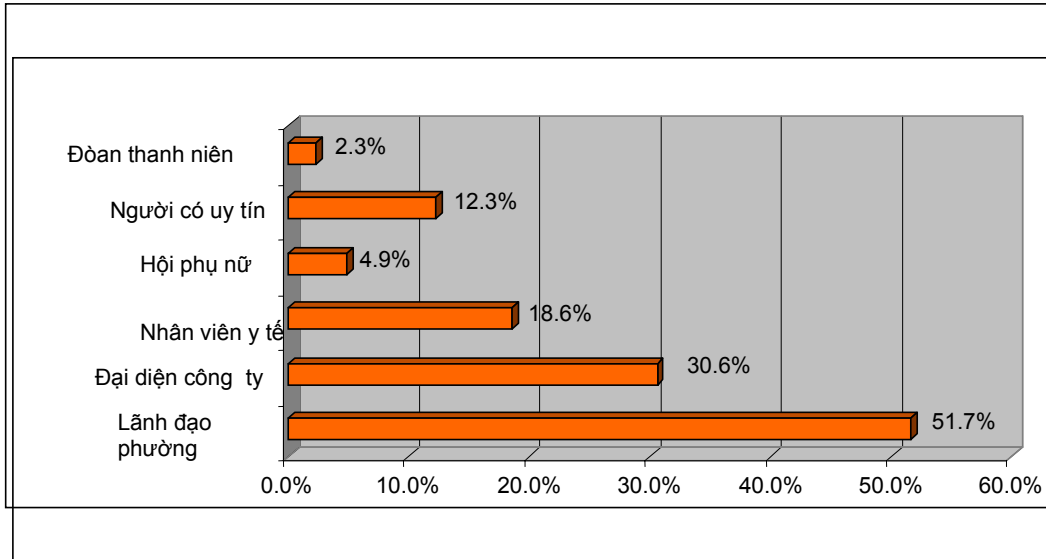
**Đồ thị 20: Các kênh truyền thông nhận được hiệu quả và rất hiệu quả
(theo tỷ lệ phần trăm)**



Ghi chú: Nhiều chọn lựa trả lời

Người có ảnh hưởng nhất để phổ biến thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường

Đồ thị 21: Người có ảnh hưởng nhất trong truyền thông (theo tỷ lệ %)



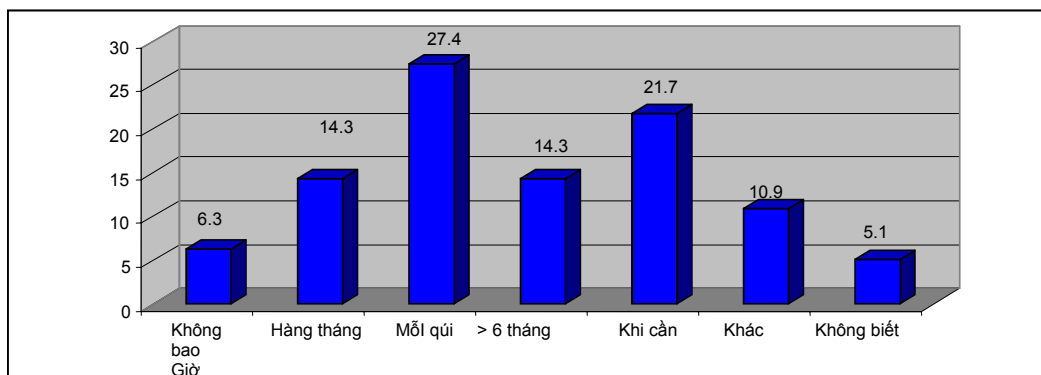
Nhiều lựa chọn

Thông tin từ đồ thị trên cho thấy, có 51,7% số hộ cho xác định lãnh đạo phường là người ảnh hưởng để truyền thông, tiếp theo là đại diện của công ty với 30,6% số hộ đồng ý, và theo đó là nhân viên y tế với 18,6%; người có uy tín trong cộng đồng với 12,3%. TLN với nhóm nữ tại phường 5 cũng cho biết là mọi người chọn lãnh đạo phường và đại diện công ty là người thích hợp để truyền thông: *“đại diện công ty là những người mang thông tin đến các nhóm cũng như họ là người hiểu biết được những điều cần thiết về thoát nước hơn những người khác trong phường, thông tin đó thông quan các buổi họp phường hay họp tổ.”*

Trong PVS Trường Ban Dân tộc cũng cho biết: *“Các nhà sư trong chùa Khmer rất có uy tín với người Khmer, họ cũng đã hỗ trợ cho phòng Dân Tộc rất nhiều trong việc truyền thông về chính sách của nhà nước, chúng tôi thường nhờ họ giúp đỡ chúng tôi trong việc TTGDĐT cho người Khmer về vệ sinh môi trường nói chung.”*

Mức độ thường xuyên của các buổi họp tại phường

Đồ thị 22: Mức độ thường xuyên các buổi họp tại phường (theo tỷ lệ %)



Từ đồ thị 22 có thể xác định là 27,4% hộ trả lời cho rằng họp phường thường tổ chức hàng quý; 21,7% số hộ thì cho là họp phường thường tổ chức khi cần chẳng hạn như các dịp lễ, tết, hoặc là có chiến dịch về vệ sinh môi trường tại phường, hoặc có thông báo về một loại đóng phí nào đó. Ngoài ra cũng có đến 10,9% số hộ cho là cũng có khi khác (thỉnh thoảng đi họp vì có những thông tin gấp hoặc bị kêu đi họp bởi trường xóm)

Thông tin từ TLN nhóm nữ và và nhóm nam tại phường 3 và phường 5 cũng tương tự: *“chúng tôi thường được yêu cầu tham dự các buổi họp tại phường để nhận TTGDĐT. Các buổi họp này được tổ chức bởi nhiều đoàn thể khác nhau vì thế chúng tôi nhận được nhiều thông tin khác nhau trong cùng một thời điểm, và những thông tin đó thường là về vấn đề sức khỏe và về vấn đề nông nghiệp, chăn nuôi.”*

Hệ thống loa phát thanh tại phường

Bảng 11: Hệ thống loa phát thanh tại phường

Hệ thống loa phát thanh tại phường	Thời gian nghe loa phát thanh				Tổng
	sáng sớm	buổi trưa	buổi chiều tối	sáng/trưa/chiều tối	
có	108 30,9%	20 5,7%	79 22,6%	17 4,9%	224 64%
không	-	-	-	-	126 36%
Tổng					350 100%

64% số người trả lời cho là có hệ thống loa phát thanh xung quanh khu vực của họ, 36% số người trả lời cho là không có. Trong số những người có loa phát thanh thì họ thường nghe vào buổi sáng và buổi chiều tối và không thường nghe vào buổi trưa.



Loa Phát thanh xung quanh nhà

Theo kết quả TLN (nhóm nam và nữ tại phường 1), vào mỗi buổi sáng khoảng 5 - 6 giờ, loa phát thanh có tác động đến họ, mọi người thường nghe rất nhiều thông tin từ vệ sinh môi trường, các loại bệnh, tin tức... *“họ không nghe kỹ, thông tin này giống như những quảng cáo, chỉ nghe và quên sau vài ngày.”* PVS với sự cả tại chùa Som Rong cho rằng: *“thỉnh thoảng, trên loa phát thanh cũng có tin tức về vệ sinh môi trường, và người dân tộc Khmer cũng hiểu được những nội dung của thông tin đó. Nhưng thời gian phát tin quá sớm vì thế thỉnh thoảng mọi người không tập trung để nghe tin tức, họ chỉ nghe thoáng qua.”*

Theo báo cáo hàng năm của Ủy ban phường trong địa bàn khảo sát: *“về phát thanh, thông tin tập trung vào việc tuyên truyền chính sách và đường lối của Đảng, Nhà nước, và cũng phản ánh tình hình phát triển kinh tế của địa phương cho người dân. Bên cạnh đó, trên loa phát thanh cũng truyền thông cho người dân về ý nghĩa của những ngày lễ và việc phòng chống các bệnh HIV, hoặc các dịch bệnh khác, và những thông tin chung về vệ sinh môi trường.”*

XI. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ NƯỚC MÁY, NƯỚC THẢI VÀ DỊCH VỤ THU GOM RÁC

Trong phần này trình bày về mức độ hài lòng về nước máy, nước thải, rác thải, hệ thống chiếu sáng công cộng, và công viên cây xanh.

Bảng 12: Sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ của công ty

Các dịch vụ	Sự hài lòng của khách hàng				Tổng
	Không hài lòng	Tương đối hài lòng	Rất hài lòng	Không biết	
Nước thải	133 38%	116 33,1%	90 25,7%	11 3,1%	350 100%
Thu gom rác	10 2,9%	102 29,1%	232 66,3%	6 1,7%	350 100%
Chiếu sáng công cộng	40 11,4%	116 33,1%	185 52,9%	9 2,6%	350 100%
Công viên cây xanh	65 18,6%	103 29,4%	104 29,7%	78 22,3%	350 100%

Trong các dịch vụ nói trên, thì nước thải phần mà người trả lời có phàn nàn nhiều (38%), và hầu hết trong số họ đều rất hài lòng và hài lòng với các dịch vụ khác của công ty.

Trong kết quả thảo luận nhóm với nhóm nữ tại phường 3 “mọi người rất mong đợi xây dựng nhà máy xử lý nước thải. Trong thời gian chờ xây dựng nhà máy, đại diện công ty và Ủy Ban Phường cần tuyên truyền để vận động mọi người có ý thức bảo vệ môi trường, hiện nay đã có quá nhiều nhiều nguồn làm ô nhiễm nguồn nước hiện tại trên sông. Đặc biệt là nước thải từ các nhà máy chế biến thủy sản xung quanh thành phố.”

Khiếu nại về các dịch vụ của công ty

Bảng 13: Khiếu nại về các dịch vụ của công ty

Nội dung khiếu nại	Số người	Tỷ lệ %
Thoát nước kém	7	7.7%
Nghẹt cống	3	3.3%
Ngập	15	16.5%
Mùi hôi	14	14.4%
Ngập/mùi hôi	6	6.6%
Thu gom rác không thường xuyên	4	4.4%
Mùi hôi	1	1.1%
Thời gian tắt/mở	9	9.9%
Sửa đèn hư	14	14.4%
Vận hành kém	6	6.6%
Không đủ cây xanh	4	4.4%
Khoảng cách giữa cây xanh	8	8.8%
Tổng cộng	91	100%

Kết quả từ các bảng 13 cho thấy, tỷ lệ phần trăm số người khiếu nại về các dịch vụ của công ty là rất thấp, tổng cộng các khiếu nại là 26% người khiếu nại cho các dịch vụ. Theo số người khiếu nại cho biết, họ chỉ khiếu nại khi tham gia các buổi họp trong tổ hoặc tại phường. Họ rất ít gửi thư khiếu nại đến công ty hoặc các nơi khác có liên quan đến các dịch vụ về vệ sinh môi trường và công viên cây xanh. Bên cạnh đó, theo báo cáo của phòng Quản lý Đô thị năm 2007, không có trường hợp khiếu nại về và gửi thư đến văn phòng: trong năm 2007, có 18 thư khiếu nại chỉ tập trung vào khiếu kiện đất đai, ranh giới xây dựng, và xây dựng lề đường.”

Thái độ phục vụ của nhân viên công ty

Bảng 14: Thái độ phục vụ của nhân viên công ty

Khiếu nại về dịch vụ	Thái độ của nhân viên công ty				Tổng
	Rất kém	Kém	Tạm được	Tốt	
Thoát nước/nước thải	3 9.1%	13 39.3%	5 1.4%	1 3%	22 66.7%
Thu gom và quản lý rác	-	-	1 3%	-	1 3%
Chiếu sáng công cộng	1 3%	2 6%	3 9%	1 3%	7 21%
Điều kiện về công viên cây xanh	-	-	3 9%	-	3 9%
Tổng	4 12.1%	15 45.4%	12 36.5%	2 6%	33 100%

Bảng 14 cho thấy liên quan đến việc khiếu nại về nước thải và thoát nước thì thái độ phục vụ của nhân viên làm cho người cho trả lời không hài lòng.

Hiệu quả giải quyết khiếu nại

Bảng 15: Hiệu quả giải quyết khiếu nại

Kiểu nại	Hiệu quả giải quyết khiếu nại			Tổng
	Không giải quyết	Giải quyết 1 phần	Giải quyết	
Cấp nước	2 16.7%	-	-	2 16.7%
Nước thải/thoát nước	2 16.7%	5 41.7%	2 16.7%	9 75.1%
Quản lý thu gom rác	-	-	1 8.3%	1 8.3%
Chiếu sáng công cộng	-	-	-	-
Công viên cây xanh	-	-	-	-
Tổng	4 33.3%	5 41.7%	3 25%	12 100%

Mức độ giải quyết

Bảng 16: Tốc độ giải quyết khiếu nại

Khuẩn nại	Thời gian giải quyết					Tổng
	1 ngày	2 – 3 ngày	4 – 7 ngày	8 – 14 ngày	> 14 ngày	
Cấp nước	-	1 9.1%	-	1 9.1%	-	2 18.2%
Nước thải/ thoát nước	-	1 9.1%	4 36.3%	-	1 9.1%	6 54.5%
Quản lý thu gom rác thải	-	1 9.1%	-	-	-	1 9.1%
Chiếu sáng công cộng	-	2 18.2%	-	-	-	2 18.2%
Công viên cây xanh	-	-	-	-	-	-
Tổng		5 45.5%	4 36.3%	1 9.1%	1 9.1%	11 100%

Trong các bảng 14, 15, và 16 cho thấy tỷ lệ phần trăm các hộ có khiếu kiện về dịch vụ của công ty mặc dù thấp, nhưng khi họ cho nhận xét về thái độ phục vụ của công ty, về giải quyết, và tốc độ giải quyết các khiếu nại, phần lớn trong số họ không hài lòng với thái độ phục vụ của công ty.

Trong PVS với PCT các phường đều cho biết: *“hiện nay, nhân viên của công ty muốn đem các dịch vụ hoặc các loại phí đến người dân, họ chỉ liên lạc với ủy ban phường và nhờ Ủy ban phường thông báo đến người dân. Họ không liên lạc trực tiếp đến người dân. Nhìn chung, công ty nên vận hành theo cơ chế thị trường hoặc công ty cổ phần, điều đó sẽ phù hợp với xu hướng và chính sách của chính phủ và hơn nữa cũng sẽ cải tiến được cách dịch vụ của công ty đến mọi người.”*

CHƯƠNG IV: KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Chương IV trình bày về kết luận và khuyến nghị về Kiến thức thái độ hành vi có liên quan đến nước thải, rác thải, chiếu sáng công cộng, và công viên cây xanh cũng như về hoạt động về TTGDĐT, và sự hài lòng của khách hàng về các dịch vụ của công ty.

I. KẾT LUẬN

Kiến thức thái độ hành vi liên quan đến nước thải, rác thải, vệ sinh

Vệ sinh/nhà vệ sinh

Hiện nay, nhà vệ sinh tự hoại được sử dụng là chủ yếu, nhưng việc hút hầm cầu là vẫn còn tùy theo tình trạng của hầm vệ sinh khi đầy hoặc khi nghẹt. Ngoài ra một số hộ vẫn còn chưa có nhà vệ sinh bởi vì hoàn cảnh kinh tế. Tuy nhiên mọi người đã nhận thức được tác hại của việc đi nhà vệ sinh trên sông, ao, hồ (dẫn đến ô nhiễm nguồn nước và gây ra bệnh dịch).

Nước thải và thoát nước

Phần lớn các hộ đã đấu nối với hệ thống cống thoát nước nhưng vẫn có một số vấn đề liên quan là do cống nhỏ không đồng bộ. Việc đấu nối từ những hộ trong hầm ra hệ thống thoát nước chính vẫn còn thấp trong các phường được khảo sát dẫn đến tình trạng ngập úng, gây ra muỗi vào mùa mưa.

Hiện nay, nước thải được thải trực tiếp từ hộ dân ra thẳng sông hoặc ao, hồ không được xử lý cộng thêm tình trạng vứt rác bừa bãi làm nghẹt cống. Đó là tình trạng dẫn đến việc nguồn nước bị ô nhiễm, có mùi hôi trên sông.

Phần lớn các hộ gia đình cho ý kiến nên cần có hệ nhà máy xử lý nước thải bởi vì họ đã nhận ra được việc xử lý nước thải là tốt cho vệ sinh môi trường, sức khỏe; và cũng góp phần bảo vệ môi trường. Mọi người cũng nhất trí với việc trả phí cho xử lý nước thải nhưng giá cả cũng phải hợp lý không quá cao.

Rác thải

Liên quan đến dịch vụ thu gom rác thải, phần lớn số người trong mẫu phỏng vấn có tham gia dịch vụ thu gom, việc thu phí vừa phải và thực hiện thu gom thực hiện hàng ngày, đó là lý do làm cho đa số mọi người hài lòng. Bên cạnh đó vẫn còn một số hộ vẫn chưa tham gia dịch vụ thu gom rác, họ xử lý rác bằng cách đốt, chôn hoặc quăng xuống sông, ao, kênh, rạch. Tuy nhiên, số người này không nhiều trong số các hộ trả lời (6.3%)

Chiếu sáng công cộng

Đối với vấn đề chiếu sáng công cộng, phần lớn các hộ hài lòng với tình hình chiếu sáng hiện nay ở xung quanh nhà họ, hài lòng về khoảng cách giữa bóng đèn, về độ sáng của bóng đèn, và về việc thay thế khi bóng đèn hư, và họ cũng sẵn sàng trả tiền thay thế khi bóng hư mà công ty chưa có vật tư thay thế kịp thời.

Công viên cây xanh

Cây xanh hiện nay là không đủ và vẫn không có tại một số khu vực địa bàn khảo sát. Một số khu vực tuy đã có cây xanh nhưng đó là những con đường chính, và trên một số con đường khác CTCTĐT mới vừa trồng. Đó lý do mà mọi người vẫn không hài ...với việc chăm sóc, cũng như ý thức bảo vệ công viên cây xanh.

Hoạt động thông tin giáo dục và truyền thông (TTGDĐT)

Tỷ lệ các hộ trả lời có nhận thông tin về nước máy, nước thải, và vệ sinh là thấp, nội dung của những thông tin đó đề cập đến bảo vệ môi trường, vấn đề sức khỏe, vấn đề đóng các loại phí nước sạch và cách dịch vụ. Mức độ thường xuyên nhận được thông tin trong sáu tháng qua là từ 1 đến 3 lần chiếm đa số.

Những người nhận thông tin đánh giá là CTCTĐT/công ty cấp nước, truyền hình, radio, báo, loa phát thanh, và nhân viên y tế là những người có ảnh hưởng đến việc TTGDĐT, và cách thức để truyền thông là thông qua các buổi họp tại phường, khu phố. Các buổi họp được tổ chức hàng quý và khi có việc cần. Ngoài ra, hệ thống phát thanh cũng là một kênh truyền thông đến một bộ phận dân cư trong sáu tháng qua.

Về kênh thông tin có ảnh hưởng lớn đến việc truyền thông cho người dân đó là hình thức gặp gỡ như đến nhà, họp tổ chiến dịch cộng đồng. Tuy nhiên, trong mẫu khảo sát tất cả các hộ đều có truyền hình nên việc truyền thông trên truyền hình cũng là một kênh có ảnh hưởng đến người dân.

Sự hài lòng đối với các thoát nước và dịch vụ thu gom rác thải

Nhìn chung mọi người đều hài lòng và rất hài lòng với dịch vụ của công ty CTCTĐT về dịch vụ thu gom rác thải, về hệ thống chiếu sáng công cộng và công viên cây xanh, nhưng đối với vấn đề thoát nước thì mức độ hài lòng không cao bằng như việc thoát nước còn kém khi mưa hoặc có mùi hôi

Vẫn còn có một số ít trường hợp khiếu nại về các dịch vụ của công ty về vấn đề thoát nước. Hơn nữa, mọi người vẫn chưa hài lòng với cách phục vụ của nhân viên công ty khi họ phục vụ việc khiếu nại của người dân. Tuy nhiên số người trả lời cho việc khiếu nại và phản nản về việc trả lời rất thấp so với tổng số người trả lời trong mẫu khảo sát.

II. KHUYẾN NGHỊ

Dựa trên những kết quả tìm được trong khảo sát và những gợi ý của các hộ phỏng vấn, dưới đây là những khuyến nghị để cải thiện cả cơ sở hạ tầng của việc xử lý nước thải, rác thải và TTGDĐT liên quan đến nước thải, dịch vụ thu gom rác thải, hệ thống chiếu sáng công cộng và công viên cây xanh.

1. Nước thải

Mục tiêu của việc xử lý nước là loại bỏ tình trạng lụt lội và mầm mống gây bệnh trong nước thải và có thể hạn chế ít nhất rủi ro gây ảnh hưởng đến sức khỏe công cộng và tác động đến môi trường.

Khi dự án hoàn thành nên thực việc kết nối tất cả các cống từ hệ thống công cộng đến từng hộ dân bao gồm cả các hộ trong hẻm. Thêm vào đó, chất thải rắn cũng được phân loại riêng biệt với nước thải từ nhà vệ sinh tự hoại, bùn rác tồn đọng cũng cần được di dời hoặc có kế hoạch nạo vét và xử lý.

Nâng cao nhận thức của mọi người liên quan giữa nước thải và sức khỏe, vệ sinh môi trường, và mọi khía cạnh của nó cũng cần lồng ghép trong chương trình của dự án. Hơn nữa, các hộ dân cũng nên tiết kiệm nước, đó là ý kiến tốt vì các lý do sau: không những làm giảm chi phí sử dụng nước hàng tháng, nhưng cũng còn làm giảm chi phí xử lý nước cho hộ và cộng đồng.

2. Dịch vụ thu gom rác

Nhìn chung, hệ thống thu gom rác hiện nay hoạt động tốt, và chỉ có một khuyến nghị cho việc thu gom rác. Đó là việc dịch vụ thu gom rác nên cải tiến các phương tiện trong thu gom rác như việc có thêm thu gom vào các hẻm sâu cũng như mở rộng thêm sự tham gia của các hộ gia đình hiện đang sống trong các hẻm nhỏ và vùng xa.

3. Chiếu sáng công cộng

CTCTĐT nên trang bị thêm đèn đường trong các con hẻm vì hiện nay trong các khu vực này người dân vẫn còn thiếu hệ thống chiếu sáng. Khi cần thì cần lắp đặt và thay thế đèn hư kịp thời.

4. Công viên cây xanh

Liên quan đến việc bảo quản công viên cây xanh, Công ty Công trình Đô thị nên trồng thêm cây xanh và sau đó nâng cao nhận thức của người dân trong việc bảo thực hiện bảo quản chăm sóc chúng.

5. Hoạt động thông tin giáo dục truyền thông

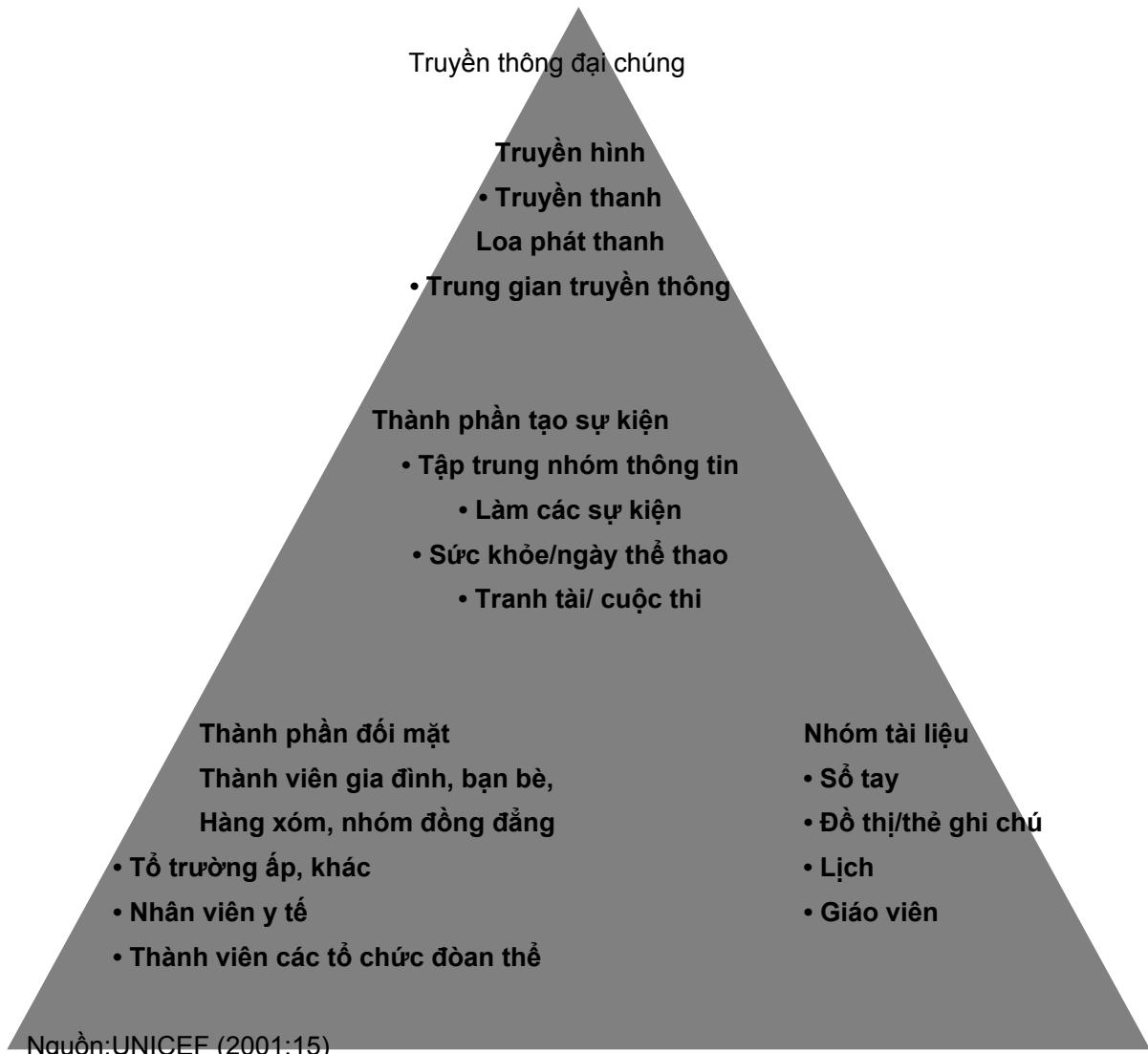
Nhìn chung, kết quả khảo sát đã cho thấy có ít hộ nhận được thông tin về nước sạch và nước thải trong sáu tháng qua. Do đó, trong bước thứ nhất của chiến dịch thông tin, giáo dục, truyền thông nên tăng cường nhiều hơn nữa đối với các bên liên quan, chiến dịch này nên hướng đến thay đổi liên quan đến kênh, nguồn sử dụng, và nội dung của thông tin – giáo dục – truyền thông. Dưới đây là một số đề xuất.

Kênh TTGDĐT về quản lý nước thải, chất thải

Kết quả khảo sát đã cho thấy thực tế sử dụng các nguồn, các kênh để thông tin, giáo dục và truyền thông đến người dân là chưa thực sự đúng với những kênh có ảnh hưởng nhất đối với họ. Vì thế, nên sử dụng các kênh phù hợp hơn với sự nhận biết của họ, như thế sự tác động sẽ mạnh mẽ, rõ ràng

Hơn nữa, chiến dịch thông tin - giáo dục – truyền thông sẽ chứng tỏ được ảnh hưởng nếu như bốn nhóm kênh - thành phần trung gian truyền thông, thành phần gặp gỡ trực tiếp, thành phần làm tài liệu, và thành phần tạo sự kiện. Việc kết hợp này theo UNICEF là mô hình tam giác

Đồ thị 23: Công thức cơ bản của UNICEF về phương pháp tiếp cận chiến lược IEC ở Việt Nam



Các kênh này nên sử dụng cùng lúc với nhau. Đến từng hộ gia đình (hình thức truyền thông trực tiếp) thực hiện bởi người có uy tín và người được đào tạo. Trong việc này, thông tin gửi đi là những tài liệu phân phát được in ấn (tờ rơi, tài liệu hướng dẫn – hình ảnh truyền thông gián tiếp) và sau đó người tuyên truyền sẽ thảo luận nội dung với các hộ gia đình.

- Chiến dịch thông tin cộng đồng, như là những cuộc diễu hành, nên được thực hiện. Hơn nữa, cũng cần có những hình thức quảng cáo trên truyền hình. Thông điệp về thông tin, giáo dục, truyền thông sẽ tạo nên nhận thức và tác động đến các hộ phỏng vấn thông qua hệ thống truyền hình đã có trong các hộ gia đình.
- TTGDĐT về quản lý nước thải, rác thải kết hợp trong cuộc họp hàng tháng của nhân viên trong công ty, lãnh đạo phường với người dân địa phương. *“Mô hình đó có huy động sự tham gia của mọi người để thúc đẩy hoạt động quản lý nước thải, rác thải”.*
- Tập huấn về TTGDĐT của chuyên gia nên được tổ chức trước cho người địa phương, tổ trưởng, đại diện đoàn thể. Sau đó những người đó sẽ tác động đến người dân trong các buổi họp. Trong các buổi họp, những hình ảnh cần được sử dụng (áp phích, hình ảnh) để chỉ ra cho mọi người những việc tích cực và tiêu cực. Tài liệu phát cần phân phát để mọi người đọc thêm. Chiếu phim về nước thải và giáo dục về vệ sinh môi

trường cũng nên được thực hiện trong các buổi họp này. Việc này sẽ làm cho mọi người hiểu rõ hơn

- Những cuộc họp lớn hơn với nhiều tham dự viên cần phải có thông báo vào thời gian thích hợp, có biểu ngữ chào mừng, thống nhất với mọi người. Mục đích là nâng cao kiến thức và kỹ năng của mọi người về quản lý nước thải và rác thải. Thảo luận nhóm nhỏ (từ 7 – 9 người) cần được tổ chức 1 hoặc 2 lần/tháng. Cuộc họp nên được tổ chức khoảng 1 tiếng, vào các buổi tối (6 -7h), sau buổi ăn tối.

Nhân lực TTGDĐT về quản lý nước thải rác thải

- Truyền thông bằng hình thức gặp gỡ cá nhân (đối mặt) là một cách rất hiệu quả theo các hộ trả lời. Khi được hỏi ai là người ảnh hưởng trong việc truyền thông, phần lớn họ cho là “đại diện công ty” và “lãnh đạo phường”. Vì thế những nguồn này nên được tập hợp lại và kết hợp với nhau trong công việc thông tin – giáo dục – truyền thông. Tuy nhiên, điều cần thiết là những người khởi xướng này cần được trang bị kiến thức phù hợp cũng như tài liệu để thực hiện những công việc của họ.
- Dựa trên kinh nghiệm quốc tế, để đạt kết quả tốt nhất từ những hoạt động thông tin – giáo dục – truyền thông thành công khi những phương pháp tham gia được sử dụng. Việc tập trung nên dựa vào tiến trình tham gia với việc thiết lập hình thức đối thoại và cung cấp những thông tin cơ bản và giải thích rõ ràng điều đó sẽ cho mọi người quyết định việc chọn lựa của họ.
- Hỗ trợ về kiến thức và kỹ năng về TTGDĐT về quản lý nước thải, chất thải cho những người truyền thông, những người làm nội dung truyền thông: để đạt được mục tiêu, trước hết, năng lực của các cộng tác viên tại phường phải được nâng cao. Song song với kiến thức và kỹ năng truyền thông về quản lý nước thải, rác thải, làm việc nhóm, đội, cơ chế giám sát các đối tượng đề cập trên cũng cần phải được cải thiện.
- Vận động những người đang có trách nhiệm về TTGDĐT về nước thải, chất thải áp dụng phương pháp làm từ dưới lên trong tất cả các bước TTGDĐT về quản lý nước thải và chất thải: quan tâm đến những nguồn khác như những người làm nội dung truyền thông (những người làm áp phích, bản tin...). Họ cần được vận động và hỗ trợ để thay đổi cách làm từ trên xuống (áp đặt) sang hình thức từ dưới lên (có tham khảo mọi người). Từ đó, nội dung, hình thức, ngôn ngữ, của việc TTGDĐT về quản lý nước và chất thải sẽ được cải thiện để phù hợp với văn hóa, và nhận thức nhiều người. Để vận hành mạng lưới TTGDĐT về nước thải, rác thải thì việc theo giám sát và đánh giá theo cơ chế có sự tham gia cần được áp dụng và tổ chức trong từng bước.

6. Dịch vụ khách hàng

Nhân viên của dịch vụ chăm sóc khách hàng cần được trang bị kiến thức và kỹ năng để họ có đủ năng lực hoàn thành công việc của mình trong việc giải quyết những khiếu nại khi cần thiết của khách hàng cũng như truyền thông thông tin cho khách hàng. Thêm vào đó, khách hàng cần được thông báo là nhân viên phục vụ khách hàng luôn sẵn sàng để phục vụ. Với việc làm này, hình thức truyền thông mặt đối mặt được áp dụng, chẳng hạn như việc giải đáp thắc mắc tại sao phải thu phí nước thải.

Chi phí thu gom rác nên được thu chung với kinh phí quản lý nước thải, trong trường hợp này, các hộ trả lời được thông báo về quyền lợi, nghĩa vụ và những lợi ích đã đề cập trong phần trên về những dịch vụ cho họ và cho cả cộng đồng. Đây là bước quan trọng nhất trong việc nâng cao nhận thức của người dân trong việc đồng thuận sẵn sàng chi trả cho việc xử lý nước thải.

7. Sẵn sàng trả chi phí xử lý nước

Kết quả khảo sát cho biết nhìn chung người trả lời sẵn sàng chi phí cho việc quản lý nước thải và thu gom rác thải. Tuy nhiên, họ cần được thông báo về sức khỏe, những vấn đề về vệ sinh có liên quan đến nước/nước thải/ rác thải, vì vậy cần áp dụng những khía cạnh kỹ

thuật, nêu giá của những chi phí này đã được tính toán theo yêu cầu. Việc trang bị kiến thức cho các bên liên quan trong vấn đề làm cho mọi người hiểu rằng việc chi trả chi phí là cần thiết và nó hỗ trợ kinh phí cho việc vận hành bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo tình hình kinh tế xã hội năm 2007 của UBND thành phố Sóc Trăng.
2. Báo cáo tình hình kinh tế xã hội của 2007 của các phường 1, 3, 5, và 9
3. Báo cáo kết quả hoạt động năm 2007 của công ty công trình đô thị Sóc Trăng
4. Báo cáo kết quả hoạt động 2007 của Ban Dân Tộc Thành phố Sóc Trăng
5. Báo cáo kết quả hoạt động 2007 của phòng Quản lý đô thị thành phố Sóc Trăng
6. The Norwegian Mission Alliance, Baseline survey on Water Supply Project in Vinh Long – SDRC – September, 2002
7. The Cuu Long Delta Water Supply and Sanitation Project, District Town Baseline Survey in Tam Binh Vinh Long and Vinh Thuan , Kien Giang – SDRC, 2002
8. UNICEF, Hygiene Education Study in two Provinces of Vietnam (Soc Trang and Thai Binh) – 1994

PHỤ LỤC 1: BẢNG CÂU HỎI

Mã số bảng hỏi:	Phường/Xã: SOC TRANG
Tên người phỏng vấn:	Khu vực/ nhóm:
Số điện thoại người phỏng vấn	Tổ:
Ngày/Giờ phỏng vấn:	Địa chỉ:
Tên thành phố/tỉnh	Điện thoại người trả lời:

DỰ THẢO CÂU HỎI KHẢO SÁT CƠ BẢN

Dự án Quản lý nước thải và chất thải rắn tại các tỉnh lỵ

NGƯỜI PHỎNG VẤN: →→ HÃY ĐỌC PHẦN GIỚI THIỆU DƯỚI ĐÂY CHO NGƯỜI ĐƯỢC PHỎNG VẤN TRƯỚC KHI BẮT ĐẦU PHỎNG VẤN!

Trong khuôn khổ dự án Quản lý nước thải và chất thải rắn tại các tỉnh, chúng tôi tiến hành khảo sát cơ bản gồm khảo sát Kiến thức-Thái độ-Hành vi và khảo sát Mức độ thỏa mãn của khách hàng đối vấn đề nước thải, rác thải và vệ sinh môi trường ở các cấp độ khác nhau. Thay mặt dự án, chúng tôi xin cảm ơn sự hợp tác của anh (chị) và mong muốn anh (chị) dành thời gian trả lời tất cả các câu hỏi phỏng vấn. Toàn bộ thông tin do ông (bà) cung cấp chỉ được sử dụng trong nghiên cứu này và không sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác.

I. PHẦN 1 TÌNH TRẠNG GIA ĐÌNH

1. Tên người được phỏng vấn:
2. Tuổi:
3. Giới tính:
 - 1 Nam
 - 2 Nữ
4. Dân tộc:
 - 1 Kinh
 - 2 Khơ me
 - 3 Hoa
 - 4 Khác, ghi rõ.....
5. Trình độ học vấn:
 - 1 Mũ chữ
 - 2 Cấp 1 (1-5)
 - 3 Cấp 2 (6-9)
 - 4 Cấp 3 (10-12)
 - 5 Cao đẳng/ Đại học

- 6 Học nghề
- 7 Khác (ghi rõ).....

6. Nghề nghiệp:

- 1 Công chức
- 2 Công nhân
- 3 Buôn bán nhỏ
- 4 Làm ruộng/làm vườn
- 5 Nghề cá (đánh bắt cá)
- 6 Doanh nghiệp tư nhân
- 7 Nội trợ
- 8 Khác (ghi rõ).

7. Thu nhập bình quân hộ gia đình trong 12 tháng qua (ước tính) ?

- 1 dưới 500.000 đồng
- 2 500.000 – dưới 1 triệu đồng
- 3 1- dưới 2 triệu đồng
- 4 2- dưới 3 triệu đồng
- 5 3- dưới 5 triệu đồng
- 6 5 triệu đồng hoặc hơn

8. Số nhân khẩu đăng ký trong gia đình?

- 1 Một người
- 2 Hai người
- 3 Ba người
- 4 Bốn người
- 5 Năm người
- 6 > năm người

9. Gia đình anh (chị) có sử dụng các phương tiện dưới đây không?

Ghi chú: có thể sử dụng nhiều câu trả lời một lúc!

- 1 Tivi
- 2 Radio
- 3 Đầu VCD/DVD
- 4 Khác (ghi rõ).

PHẦN II ĐIỀU TRA KIẾN THỨC-THÁI ĐỘ-HÀNH VI LIÊN QUAN ĐẾN VẤN ĐỀ NƯỚC SINH HOẠT, NƯỚC THẢI VÀ VỆ SINH, HỆ THỐNG CHIẾU SÁNG CÔNG CỘNG, CÂY XANH VÀ CÔNG VIÊN

A. VỆ SINH MÔI TRƯỜNG

10. Anh (chị) có nhà vệ sinh gia đình không?

- 1 Có (hỏi tiếp câu 11 , 12)
- 2 Không→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 13**

11. Nếu “Có”, đó là loại nhà vệ sinh nào?

- 1 Nhà vệ sinh tự hoại
- 2 Nhà vệ sinh đào→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 16**
- 3 Hệ thống thoát nước tập trung (ngoài nhà)→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 16**
- 4 Cầu tiêu ra sông/trên sông/ao→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 16**
- 5 Khác (ghi rõ) → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 16**

12. Nếu gia đình anh/chị có nhà vệ sinh tự hoại thì bao lâu hút hầm cầu một lần?

- 1 Khi nào bị nghẹt
- 2 Khi đầy
- 3 Khác, ghi rõ.....

Xong chuyển sang câu 16

13. Nếu gia đình anh/chị “không có nhà vệ sinh” thì anh/chị làm thế nào?

- 1 Xuống sông
- 2 Ra đường phố
- 3 Ra cánh đồng
- 4 Sử dụng túi ni lông (nhựa PVC)
- 5 Sử dụng nhà vệ sinh của hàng xóm
- 6 Sử dụng nhà vệ sinh công cộng
- 7 Cách khác, ghi rõ
- 8 Tôi không biết/ không trả lời

14. Nếu gia đình anh/ chị chưa có nhà vệ sinh, anh/chị có sẵn sàng vay tiền để xây nhà vệ sinh không?

- 1 Có, tại sao?.....
- 2 Không, tại sao?.....
- 3 Tôi không biết/ không trả lời

15. Anh/chị có muốn xây dựng chung nhà vệ sinh với một nhà hàng xóm không?

- 1 Có
- 3 Không

3 Tôi không biết/ không trả lời

16. Theo Anh/chị việc đi vệ sinh ra sông hoặc cánh đồng có ảnh hưởng gì đến môi trường?

Ghi chú: có thể sử dụng nhiều câu trả lời một lúc!

1 Làm lan truyền bệnh dịch nguy hiểm?

2 Gây ô nhiễm nguồn nước?

3 Không gây hại?

4 Khác, ghi rõ

5 Tôi không biết/ không trả lời?

B NƯỚC THẢI/ HỆ THỐNG THOÁT NƯỚC

17. Có loại nước thải nào chảy ngang qua nhà anh/chị không?

1 Sinh hoạt hàng ngày của hộ gia đình (tắm, lau chùi, giặt)

2 Bệnh viện gần đó

3 Khu công nghiệp gần đó

4 Hoạt động xây dựng của hàng xóm

5 Chợ gần đó

6 Nguồn khác, ghi rõ

18. Quanh nhà anh/ chị có hệ thống thoát nước công cộng không?

1 Có (hỏi tiếp các câu sau)

2 Không→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 22**

19. Nhà anh/chị có đấu nối vào hệ thống thoát nước không?

1 Có

2 Không→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 22**

20. Nếu nhà anh/chị đấu nối vào hệ thống thoát nước, thì đó là hệ thống loại gì?

1 Cống/rãnh lộ thiên

2 Cống/rãnh kín

3 Cống/rãnh chảy ra ao, kênh hoặc vườn

4 Khác, ghi rõ.....

21. Nhà anh/chị đã đấu nối vào hệ thống thoát nước cách đây bao lâu?

1 < 1 năm

2 1 đến 3 năm

3 >3 năm

4 Không biết/không trả lời

22. Anh/chị có hài lòng với hệ thống thoát nước hiện tại xung quanh nhà mình/khu phố mình ở không?

- 1 Có, tại sao?..... → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 24**
- 2 Không (Hỏi tiếp câu 23)
- 3 Không biết/không trả lời → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 24**

23. Nếu không hài lòng thì đó là vấn đề gì?

- 1 Sinh ra muỗi
- 2 Lây truyền bệnh dịch
- 3 Bốc mùi hôi thối
- 4 Ô nhiễm nguồn nước
- 5 Ngập úng
- 6 Khác, ghi rõ.....

24. Anh/chị có đồng ý với ý kiến là nước thải phải được xử lý trước khi đổ ra sông không?

- 1 Có
- 2 Không
- 3 Không biết/không trả lời

25. Anh/chị có sẵn sàng trả tiền xử lý nước thải không?

- 1 Có?.....
- 2 Không. → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 27**
- 3 Không biết/không trả lời → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 27**

26. Anh/chị sẵn sàng trả bao nhiêu tiền cho 1 khối nước thải được xử lý?

- 1 > 5.000 đồng
- 2 > 3.000 - 5.000 đồng
- 3 > 1.000 - 3.000 đồng
- 4 đến 1.000 đồng
- 5 Khác
- 6 Không biết/không trả lời

C RÁC THẢI

27. Anh/chị có sử dụng dịch vụ thu gom rác thải không?

- 1 Có
- 2 Không → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 30**

28. Bao lâu rác thải được thu gom một lần?

- 1 Hàng ngày
- 2 2-3 lần một tuần
- 3 Tuần/lần

- 4 Khác, ghi rõ
- 5 Không biết/không trả lời

29. Hàng tháng anh/chị trả bao nhiêu tiền cho dịch vụ thu gom rác thải?

- 1 Không trả tiền
- 2 < 10.000 đồng
- 3 10.000 - < 20.000 đồng
- 4 20.000 - < 30.000 đồng
- 5 từ 30.000 đồng trở lên
- 6 Không biết/không trả lời

30. Nếu “không sử dụng dịch vụ thu gom rác thải” thì anh/chị xử lý rác thải như thế nào?

Ghi chú: có thể sử dụng nhiều câu trả lời một lúc!

- 1 Chôn rác
- 2 Đốt rác
- 3 Bỏ rác ra cánh đồng
- 4 Bỏ rác xuống sông, hồ, mương
- 5 Cách khác, ghi rõ.....
- 6 Không biết/ không trả lời

31. Biện pháp/các biện pháp xử lý rác thải nêu trên có gì thay đổi vào mùa mưa hoặc mùa lũ không?

- 1 Có, biện pháp nào?và bằng cách nào?.....
- 2 Không

32. Anh/chị có hài lòng với công tác quản lý rác thải hiện tại ở khu dân cư của mình không?

- 1 Có →CHUYỂN SANG CÂU HỎI 36
- 2 Không
- 3 Không biết/ không trả lời→ CHUYỂN SANG CÂU HỎI 36

33. Nếu không, theo anh/chị vấn đề gì cần được cải thiện

- 1 Các vấn đề về vệ sinh
- 2 Chu kỳ thu gom
- 3 Giảm phí thu gom rác thải
- 4 Nghẹt cống
- 5 Ô nhiễm nước
- 6 Mùi
- 7 Ruồi
- 8 Khác, ghi rõ.....

34. Anh/chị có sẵn sàng trả tiền cho dịch vụ quản lý rác thải sau khi được cải thiện không?

- 1 Có
- 2 Không → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 36**
- 3 Không biết/không trả lời → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 36**

35. Nếu có, anh (chị) có thể trả bao nhiêu tiền một tháng?

- 1 < 10.000 đồng/tháng/hộ gia đình
- 2 10.000- <20.000 đồng/tháng/hộ gia đình
- 3 từ 20.000 đồng trở lên/tháng/hộ gia đình
- 4 Khác
- 5 Không biết/không trả lời

36. Anh/ chị đề xuất giải pháp gì cho vấn đề quản lý rác thải hiện tại?

.....
.....
.....

D HỆ THỐNG CHIẾU SÁNG CÔNG CỘNG

37. Xung quanh khu vực anh/chị ở có hệ thống chiếu sáng công cộng không?

- 1 Có
- 2 Không → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 40**

38. Nếu có, anh/chị hài lòng về điều gì?

	Có	Không
Thời gian chiếu/tắt đèn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Khoảng cách giữa các cột đèn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Độ sáng của đèn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thay thế đèn hư/bẻ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Anh/chị có sẵn sàng trả tiền để thay thế khi đèn bị hỏng/vỡ trong trường hợp công ty không có ngân sách hoặc không cung cấp đèn kịp thời?

- 1 Có
- 2 Không
- 3 Không biết/không trả lời

40. Anh/chị có kiến nghị gì về hệ thống chiếu sáng công cộng?

.....
.....
.....
.....

E THÔNG TIN VỀ CÂY XANH VÀ CÔNG VIÊN

41. Có đủ cây xanh và công viên ở khu vực anh chị ở không?

- 1 Đủ
- 2 Không đủ
- 3 Khác, ghi rõ.....

42. Anh/ chị đánh giá thế nào về công tác chăm sóc, bảo vệ cây xanh và công viên?

- 1 Kém
- 2 Bình thường
- 3 Tốt
- 4 Khác, ghi rõ.....
- 5 Không biết

43. Anh/chị đánh giá thế nào về ý thức của người dân trong việc giữ gìn, bảo vệ cây xanh và công viên?

- 1 Kém
- 2 Bình thường
- 3 Tốt
- 4 Khác, ghi rõ.....
- 5 Không biết

44. Anh/chị có kiến nghị gì về việc duy trì hay nâng cấp hệ thống cây xanh và công viên?

.....
.....
.....

PHẦN III HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN, GIÁO DỤC, TRUYỀN THÔNG

45. Trong vòng 6 tháng qua, anh/chị có nhận được các thông tin sau

Ghi chú: có thể sử dụng nhiều câu trả lời một lúc!

Nếu có trả lời các câu tiếp theo, nếu không chuyển qua câu 49

Thông tin về	Có	Không	Không biết/ không trả lời
1 Nước máy			
2 Nước thải			
3 Vệ sinh môi trường			

46. Nếu anh/chị có nhận được thông tin về quản lý nước thải thì đó là thông tin gì?

- 1 Quyền lợi trong việc xả nước thải?
- 2 Nghĩa vụ trong việc xả nước thải?
- 3 Khác (ghi rõ)

47. Nếu có, trong vòng 6 tháng anh chị nhận được thông tin này bao nhiêu lần?

Số lần	Nước máy	Nước thải	Vệ sinh
1 <input type="checkbox"/> 1 lần			
2 <input type="checkbox"/> 2-3 lần			
3 <input type="checkbox"/> 4-5 lần			
4 <input type="checkbox"/> Hơn 5 lần			
5 <input type="checkbox"/> Không biết/không trả lời			

48. Nếu có, anh/chị nhận được thông tin từ đâu?

- 1 Hàng xóm/bạn bè
- 2 Công ty công trình công cộng/Công ty cấp thoát nước
- 3 Tuyên truyền viên/tình nguyện viên y tế
- 4 Người có uy tín trong phường
- 5 Ti vi/Đài/Báo/Loa phát thanh (khoanh tròn nguồn thông tin anh/chị nhận được)
- 6 Thành viên của tổ chức quần chúng (tên tổ chức).....
- 7 Khác, ghi rõ

49. Theo anh/ chị ai là người có ảnh hưởng nhất để phổ biến thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường?

- 1 Lãnh đạo phường
- 2 Đại diện công ty
- 3 Nhân viên y tế
- 4 Thành viên Hội liên Hiệp phụ nữ
- 5 Thành viên Đoàn thanh niên
- 6 Người có uy tín
- 7 Khác, nêu rõ.

50. Các buổi họp dân được tổ chức bao lâu một lần tại phường anh/chị?

- 1 Chưa bao giờ
- 2 Hàng tháng
- 3 Hàng quý
- 4 > 6 tháng một lần
- 5 Khác
- 9 Không biết/không trả lời

51. Phường anh/chị có hệ thống loa phát thanh không?

- 1 Có
- 2 Không → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 53**

52. Nếu “Có”, theo anh/chị thời gian nào là phù hợp nhất để phát tin tức?

Ghi chú: có thể sử dụng nhiều câu trả lời một lúc!

- 1 Sáng sớm
- 2 Giữa buổi sáng
- 3 Trưa
- 4 Chiều
- 5 Tối
- 6 Khác

53. Phân loại mức độ hiệu quả của các kênh truyền thông: Anh chị đánh giá thế nào về mức độ hiệu quả của các kênh truyền thông dưới đây của công ty?

Ghi chú: Có thể chọn nhiều câu trả lời cùng một lúc!

1- Không hiệu quả; 2- Tương đối hiệu quả; 3- Rất hiệu quả

Kênh truyền thông	1 Không hiệu quả	2 Tương đối hiệu quả	3 Rất hiệu quả
1 Tới hộ gia đình			
2 Họp dân phố			
3 Họp phường			
4 Loa phát thanh			

Kênh truyền thông	1 Không hiệu quả	2 Tương đối hiệu quả	3 Rất hiệu quả
5 Áp phích/			
6 Tờ rơi/			
7 Bản tin			
8 Đài phát thanh			
9 Ti vi			
10 Báo			
11 Bảng thông báo			
12 Chiến dịch cộng đồng			
13 Khác (<i>Ghi rõ</i>)			

PHẦN IV SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ NƯỚC MÁY, NƯỚC THẢI & RÁC THẢI, HỆ THỐNG CHIẾU SÁNG CÔNG CỘNG, CÂY XANH VÀ CÔNG VIÊN

54. Anh/chị có hài lòng với các dịch vụ sau không?

Ghi chú: Có thể chọn nhiều câu trả lời cùng một lúc!

		1- Không hài lòng	2- Tương đối hài lòng	3- Rất hài lòng
1	Dịch vụ thoát nước			
2	Dịch vụ thu gom rác thải			
3	Hệ thống chiếu sáng công cộng			
4	Cây xanh và công viên			

55. Anh/chị đã phàn nàn/kiếu nại gì về việc dịch vụ thoát nước? (đánh dấu vào ô lựa chọn)

1	<input type="checkbox"/>	Thoát nước kém	5	<input type="checkbox"/>	Mùi hôi thối
2	<input type="checkbox"/>	Tắc đường ống	6	<input type="checkbox"/>	Hóa đơn/Giá tiền cao
3	<input type="checkbox"/>	Hố ga hở	7	<input type="checkbox"/>	Khác (ghi rõ)
4	<input type="checkbox"/>	Ngập			

56. Anh/chị đã phàn nàn/kiếu nại gì về việc dịch vụ rác thải? (đánh dấu vào ô lựa chọn)

1	<input type="checkbox"/>	Chu kỳ thu gom	5	<input type="checkbox"/>	Rác không được thu gom hết
2	<input type="checkbox"/>	Hóa đơn/Giá tiền	6	<input type="checkbox"/>	Không thu được tiền rác thải công cộng
3	<input type="checkbox"/>	Mùi hôi thối	7	<input type="checkbox"/>	Khác, ghi rõ
4	<input type="checkbox"/>	Bãi chôn lấp ô nhiễm	0	<input type="checkbox"/>	Không áp dụng

57. Anh/chị đã phàn nàn/kiếu nại gì về hệ thống chiếu sáng công cộng? (đánh dấu vào ô lựa chọn)

1	<input type="checkbox"/>	Thời gian chiếu đèn	4	<input type="checkbox"/>	Độ sáng của đèn
2	<input type="checkbox"/>	Sửa đèn hư	5	<input type="checkbox"/>	Khác (ghi rõ)
3	<input type="checkbox"/>	Khoảng cách giữa các đèn	0	<input type="checkbox"/>	Không áp dụng

58. Anh/ chị có phàn nàn gì về công viên và cây xanh (đánh dấu vào ô lựa chọn)

1	<input type="checkbox"/>	Chăm sóc, bảo vệ kém	4	<input type="checkbox"/>	Không đủ cây xanh
2	<input type="checkbox"/>	Mức độ sạch đẹp	5	<input type="checkbox"/>	Khác (ghi rõ)
3	<input type="checkbox"/>	An toàn	0	<input type="checkbox"/>	Không áp dụng

59. Thái độ phục vụ của cán bộ Công ty

Anh chị đánh giá thế nào về thái độ phục vụ của cán bộ Công ty khi giải quyết phàn nàn/kiếu nại?

		Rất kém	Kém	Bình thường	Tốt	Rất tốt
1	Phàn nàn/kiếu nại về dịch vụ thoát nước					
2	Dịch vụ thu gom/quản lý rác thải					
3	Hệ thống chiếu sáng công cộng					
4	Cây xanh và công viên					

60. Hiệu quả của việc giải quyết phàn nàn/khiếu nại:

		Không được giải quyết	Được giải quyết một phần	Được giải quyết
1	Phàn nàn/khiếu nại về dịch vụ cung cấp nước sạch			
2	Phàn nàn/khiếu nại về dịch vụ thoát nước			
3	Phàn nàn/khiếu nại về thu gom/quản lý rác thải			
4	Phàn nàn/khiếu nại hệ thống chiếu sáng công cộng			
5	Phàn nàn/khiếu nại về cây xanh và công viên			

61. Tốc độ giải quyết phàn nàn/khiếu nại

Tính từ ngày anh/chị phàn nàn/khiếu nại, sau bao lâu thì công ty giải quyết?

		1 ngày	2-3 ngày	4-7 ngày	8-14 ngày	>14 ngày
1	Phàn nàn/khiếu nại về dịch vụ cung cấp nước sạch					
2	Phàn nàn/khiếu nại về dịch vụ thoát nước					
3	Phàn nàn/khiếu nại về thu gom/quản lý rác thải					
4	Phàn nàn/khiếu nại về hệ thống chiếu sáng công cộng					
5	Phàn nàn/khiếu nại về cây xanh & công viên					

62. Anh/chị có đề xuất gì cho việc cải thiện dịch vụ cấp nước và thoát nước?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

KẾT THÚC PHÒNG VẤN

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!

PHỤ LỤC 2: GỢI Ý PHÒNG VẤN SÂU

Phòng Vấn Phó Chủ Tịch UBND Phường

I. Thông tin chung

1. Tình hình kinh tế xã hội của phường (tóm tắt – có thể xin báo cáo năm 2007)
2. Tình hình chung về vệ sinh môi trường
3. Tình hình xử lý nước thải - vệ sinh môi trường của phường

II. Thông tin cụ thể

1. Cơ sở hạ tầng của việc xử lý nước/rác thải, cây xanh, chiếu sáng công cộng:

- 1.1 Anh chị đánh giá như thế nào về hệ thống xử lý nước/rác thải trên địa bàn phường?
- 1.2 Trên địa bàn phường hiện nay có nhà máy – xí nghiệp, cơ sở sản xuất và bệnh viện không?
- 1.3. Việc xử lý nước/rác thải từ bệnh viện, các cơ sở sản xuất, bệnh viện, nhà máy, xí nghiệp.. được quản lý như thế nào?
- 1.4 Anh (chị) đánh giá như thế nào về việc quản lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường - công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng?
- 1.5 UB có hỗ trợ Công ty khắc phục tình trạng cây xanh bị chặt phá, mất trộm dây điện thường xuyên? (như các biện pháp chế tài đang thực hiện)

2. Hoạt động về thông tin – giáo dục và truyền thông?

- 2.1. Hoạt động truyền thông của phường về nước/rác thải – vệ sinh môi trường như thế nào?
- 2.2. Có sự chỉ đạo về phối, kết hợp giữa ban ngành đoàn thể trong việc tuyên truyền cho người dân về nước sạch và vệ sinh môi trường?
- 2.3. Hiệu quả của việc truyền thông như thế nào? Phương pháp đánh giá?
- 2.4. Vai trò của người dân như thế nào trong việc phối hợp thực hiện việc xử lý nước thải cũng như vệ sinh môi trường?
- 2.5 Làm thế nào để tăng cường sự tham gia của người dân vào các hoạt động bảo vệ môi trường/ công trình công cộng?

III. Định hướng việc xử lý nước/rác thải/công viên cây xanh/hệ thống chiếu sáng công cộng:

1. Nhận xét về khả năng tiếp cận khách hàng theo cơ chế thị trường của công ty?
2. Ngoài dự án này có những tổ chức bên ngoài hỗ trợ để thực hiện các dự án tương tự không? Là những tổ chức nào? Những hoạt động hỗ trợ chính là gì?
3. Những hỗ trợ của Ủy ban cho công ty *trong việc phối hợp với các ban ngành khác về hoạt động truyền thông*
4. Đề xuất của phường về việc xử lý nước/rác thải từ bệnh viện – cơ sở sản xuất kinh doanh... sẽ như thế nào?
5. Chính sách tổ chức cộng đồng tự duy trì các công trình sau khi dự án kết thúc như thế nào? (đấu nối vào hệ thống thoát nước công cộng, không vớt rác bờ bãi, không chặt phá cây xanh, không cắt trộm dây điện)

Chân thành cảm ơn!

Phòng Vấn Cán Bộ Lãnh Đạo UBND Thành phố Sóc Trăng

I. Thông tin chung

4. Tình hình kinh tế xã hội của thành phố (tóm tắt – có thể xin báo cáo năm 2007)

II. Thông tin cụ thể

1. Cơ sở hạ tầng của việc thoát nước/rác thải - công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng:

- 1.1. Anh chị đánh giá như thế nào về hệ thống xử lý nước/rác thải trên địa bàn thành phố?
- 1.2. Việc xử lý nước/rác thải từ bệnh viện – khu công nghiệp... được quản lý như thế nào?
- 1.3 Anh (chị) đánh giá như thế nào về việc quản lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường - công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng?
- 1.4 UB có định hướng nào để giúp Công ty và các Phường khắc phục tình trạng cây xanh bị chặt phá, mất trộm dây điện thường xuyên?

2. Hoạt động về thông tin – giáo dục và truyền thông?

- 2.1. Hoạt động truyền thông của các Ban ngành khác về nước/rác thải – vệ sinh môi trường như thế nào?
- 2.2. Có sự chỉ đạo về phối, kết hợp giữa ban ngành đoàn thể trong việc tuyên truyền cho người dân về nước sạch và vệ sinh môi trường?
- 2.3. Hiệu quả của việc truyền thông như thế nào? Phương pháp đánh giá?
- 2.4. Vai trò của người dân như thế nào trong việc phối hợp thực hiện việc xử lý nước thải cũng như vệ sinh môi trường?
- 2.5 Làm thế nào để tăng cường sự tham gia của người dân vào các hoạt động bảo vệ môi trường/ công trình công cộng?

III. Định hướng việc xử lý nước/rác thải/công viên cây xanh/hệ thống chiếu sáng công cộng:

6. Nhận xét về khả năng tiếp cận khách hàng theo cơ chế thị trường của công ty?
7. Ngoài dự án này có những tổ chức bên ngoài hỗ trợ để thực hiện không? Là những tổ chức nào? Những hoạt động hỗ trợ chính là gì?
8. Những hỗ trợ của Ủy ban cho công ty? (*chính sách, hành lang pháp lý, đào tạo nhân lực, tạo thuận lợi cho việc công ty phối hợp với các ban ngành khác trong truyền thông*)
9. Định hướng việc xử lý nước/rác thải từ bệnh viện – khu công nghiệp... sẽ như thế nào?

Chân thành cảm ơn!

**Phòng Vấn Cán Bộ Phòng Quản Lý Đô thị
(Cán Bộ Quản Lý Đô Thị Thành phố)**

I. Thông tin chung

5. Tình hình chung về hoạt động của phòng (tóm tắt – có thể xin báo cáo năm 2007).
6. Chức năng và nhiệm vụ của phòng đối với việc quản lý về vệ sinh môi trường.
7. Đánh giá chung về tình hình vệ sinh môi trường, cây xanh, công viên, hệ thống chiếu sáng công cộng trên địa bàn thành phố.

II. Thông tin cụ thể

1. Cơ sở hạ tầng của việc xử lý nước/rác thải, cây xanh, chiếu sáng công cộng:

- 1.1 Anh (chị) nhận xét như thế nào về điều kiện cơ sở hạ tầng cho việc xử lý nước/rác thải, và quản lý cây xanh, chiếu sáng công cộng?
- 1.2. Ý kiến của anh (chị) về việc xử lý nước thải từ bệnh viện – khu công nghiệp... nên quản lý như thế nào?
- 1.3. Người dân có phản ánh gì về hoạt động của phòng trong việc xử lý nước thải và vệ sinh môi trường?
- 1.4 Anh (chị) đánh giá như thế nào về việc quản lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường - công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng của Công ty?

2. Hoạt động về thông tin – giáo dục và truyền thông?

- 2.1. Anh (chị) đánh giá như thế nào về các hoạt động truyền thông của địa phương cho vấn đề vệ sinh môi trường?
- 2.2. Vai trò của người dân như thế nào trong việc phối hợp thực hiện xử lý nước thải cũng như việc bảo vệ môi trường?

III. Định hướng việc xử lý nước/rác thải/công viên cây xanh/hệ thống chiếu sáng công cộng:

10. Anh chị nghĩ như thế nào về việc đóng phí xử lý nước thải? (sự cần thiết phải đóng phí; về mức phí; về thủ tục đóng phí: ai thu, thời gian thu)
11. Đã có kế hoạch cho việc qui hoạch hệ thống vệ sinh môi trường (hình thức và thời gian thực hiện)
12. Sự đánh giá của anh chị đối với hoạt động của công ty trong việc xã hội hoá, định hướng hoạt động theo cơ chế thị trường?
13. Phòng ban có định hướng gì hỗ trợ công ty trong thời gian tới?
14. Các đề xuất của anh/chị nhằm cải thiện tình hình hiện tại?

Chân thành cảm ơn!

Phòng Vấn Cán Bộ Phòng Dân Tộc Thành phố Sóc Trăng

I. Thông tin chung

8. Xin tóm tắt về chức năng nhiệm vụ của Phòng Dân tộc
9. Nhận định tổng quan về tình hình xử lý nước/rác thải công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng của địa phương
10. Anh chị nghĩ như thế nào về việc đóng phí nước thải? (sự cần thiết phải đóng phí; về mức phí; về thủ tục đóng phí: ai thu, thời gian thu)

II. Hoạt động về thông tin – giáo dục và truyền thông?

- 2.1 Công tác truyền thông đối với các dân tộc khác nhau có gì khó khăn? (người Kinh, Hoa, Khmer...)?
- 2.2. Hình thức truyền thông cho công tác vệ sinh môi trường đối với các dân tộc khác nhau như thế nào là phù hợp?
- 2.3 Nội dung truyền thông cho công tác vệ sinh môi trường đối với các dân tộc khác nhau như thế nào là phù hợp?
- 2.4. Có sự phối kết hợp giữa Phòng Dân tộc với các đơn vị khác trong việc tuyên truyền cho người dân về xử lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường?
- 2.5. Vai trò của người dân như thế nào trong việc phối hợp thực hiện xử lý nước thải và vệ sinh môi trường?
- 2.6. Khả năng kết hợp giữa Phòng Dân tộc với Công ty trong việc truyền thông sắp tới? (khả năng, hình thức, cách tiến hành, thuận lợi, khó khăn...)
- 2.7. Người dân có than phiền hoặc khiếu nại về việc xử lý nước/rác thải, cây xanh, chiếu sáng? Tại sao?
- 2.8.Sự/thầy có đề xuất gì cho việc xử lý nước thải/ rác thải/hệ thống chiếu sáng công cộng và công viên cây xanh?

Chân thành cảm ơn!

Phòng Vấn Nhà Sư
(tỉnh Sóc Trăng)

I. Thông tin chung

1. Giới thiệu sơ lược về chùa
2. Nhận định tổng quan về tình hình xử lý nước/rác thải công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng của địa phương
3. Anh chị nghĩ như thế nào về việc đóng phí nước thải? (sự cần thiết phải đóng phí; về mức phí; về thủ tục đóng phí: ai thu, thời gian thu)

II. Hoạt động về thông tin – giáo dục và truyền thông?

- 2.1 Công tác truyền thông đối với các dân tộc khác nhau có gì khó khăn? (người Kinh, Hoa, Khmer...)?
- 2.2. Hình thức truyền thông cho công tác vệ sinh môi trường đối với các dân tộc khác nhau như thế nào là phù hợp?
- 2.3 Nội dung truyền thông cho công tác vệ sinh môi trường đối với các dân tộc khác nhau như thế nào là phù hợp?
- 2.4. Có sự phối kết hợp giữa Phòng Dân tộc với các đơn vị khác trong việc tuyên truyền cho người dân về xử lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường?
- 2.5. Vai trò của người dân như thế nào trong việc phối hợp thực hiện xử lý nước thải và vệ sinh môi trường?
- 2.6. Khả năng kết hợp giữa nhà chùa và Công ty trong việc truyền thông sắp tới? (khả năng, hình thức, cách tiến hành, thuận lợi, khó khăn...)
- 2.7. Người dân có than phiền hoặc khiếu nại về việc xử lý nước/rác thải, cây xanh, chiếu sáng? Tại sao?
- 2.8. Sư/thầy có đề xuất gì cho việc xử lý nước thải/ rác thải/hệ thống chiếu sáng công cộng và công viên cây xanh?

PHỎNG VẤN NHÓM

I. Hành vi liên quan đến nước/rác và vệ sinh

1. Việc xử lý nước /rác thải của khu vực anh chị đang sinh sống như thế nào? Có hệ thống cống rãnh để xử lý nước thải không?
2. Khu vực ở của anh/chị có nhà máy xí nghiệp/cơ sở sản xuất... nào không?
3. Việc xử lý nước/rác thải này như thế nào? Có ảnh hưởng gì đến cuộc sống hàng ngày của anh chị? (sức khỏe, giao thông, sinh hoạt, kinh doanh...)
4. Tình hình vệ sinh môi trường tại khu vực anh/chị đang sinh sống như thế nào?
5. Các hoạt động của dịch vụ vệ sinh hoạt động ra sao?
6. Chi phí cho các hoạt động của dịch vụ vệ sinh như thế nào?
7. Anh chị nghĩ như thế nào về việc đóng phí nước thải như thế nào? (sự cần thiết phải đóng phí; về mức phí; về thủ tục đóng phí: ai thu, thời gian thu)
8. Anh/chị đánh giá về tình hình cây xanh và hệ thống chiếu sáng công cộng hiện nay như thế nào?

II. Thông tin về truyền thông

1. Hiện nay, tại địa phương của anh/chị có những hoạt động nào về truyền thông trong việc xử lý nước /rác thải và vệ sinh môi trường?
2. Thông qua hình thức nào – phương tiện nào? Ai là người thực hiện?
3. Theo anh/chị, hình thức truyền thông như thế có lợi ích gì đến anh/chị trong việc xử lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường?
4. Theo anh/ chị, nội dung truyền thông như thế nào sẽ thích hợp với điều kiện của gia đình anh/chị và mọi người trong khu vực anh/chị ở? (về và cách thức thực hiện truyền thông)
5. Theo anh/ chị, hình thức truyền thông như thế nào sẽ thích hợp với điều kiện của gia đình anh/chị và mọi người trong khu vực anh/chị ở?
6. Vai trò của người dân trong việc tham gia vào truyền thông vệ sinh môi trường như thế nào? (hỏi kỹ làm thế nào để người dân không vứt rác xuống kênh, cống)

III. Cải tiến

1. Theo anh/chị, điều gì dưới đây là quan trọng nhất cần được cải thiện
 - Hệ thống cấp nước sạch
 - Xử lý nước thải
 - Hệ thống thoát nước
 - Cải thiện và thành lập dịch vụ thu gom rác
 - Các công trình khác (nếu rõ).
2. Tại sao anh/ chị nghĩ rằng quan trọng nhất?
3. Anh/ chị có ý kiến gì về việc xử lý nước thải và vệ sinh môi trường hiện tại?
4. Anh/ có đề xuất gì để cải thiện?
5. Những giải pháp mà cộng đồng có thể đóng góp vào thực hiện)

Cám ơn anh chị đã tham gia!

PHỤ LỤC 3: SỐ THAM DỰ VIÊN THẢO LUẬN NHÓM

Ward	The number of participants in FGDs			Total
	Female Group	Male Group	MOs Group	
1	5	10	9	24
3	10	3	10	23
5	10	8	7	25
Total	25	21	26	62

PHỤ LỤC 4: DANH SÁCH CÁN BỘ PHÒNG VẤN

HỌ TÊN	CHỨC VỤ
1/ Thái Bình Khuôi	Cán bộ kỹ thuật – Phòng Kế Hoạch
2/ Thạch Huông	Đội trưởng – Đội thoát nước
3/ Nguyễn Quốc Khởi	Đội trưởng – Đội công viên cây xanh
4/ Nguyễn Hoàng Hải Thiên	Đội phó - Đội thu phí vệ sinh
5/ Nguyễn Hữu Tông	Đội trưởng – Đội chiếu sáng
6/ Đinh Xuân Trung	Đội phó - Đội vệ sinh
7/ Huỳnh Thanh Hoàng	Cán bộ kỹ thuật – Phòng Kế Hoạch
8/ Nguyễn Thu Trang	Văn thư – Phòng Tổ Chức
9/ Huỳnh Thị Thùy Trang	Cán bộ kỹ thuật – Phòng Kế Hoạch
10/ Đặng Hồng Nghi	Kế toán – Phòng Tài Vụ
11/ Hà Sa Ri Benne	Đội phó - Đội thoát nước