



Dự Án GTZ TA Số: 07.2023.5-001.00
Tài liệu Dự Án Số: BLS - TV 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
THỊ XÃ TRÀ VINH – TỈNH TRÀ VINH

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 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)**

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên nhóm nghiên cứu chân thành gửi lời cảm ơn đến Ban Lãnh đạo Ủy Ban Nhân dân Thị xã Trà Vinh và Tỉnh Trà Vinh đã tạo điều kiện thuận lợi giúp nhóm nghiên cứu thực hiện Khảo sát ban đầu Dự án về Quản lý Nước thải và Rác thải.

Chúng tôi xin cảm ơn Giám đốc Công ty Cấp và Thoát nước, Lãnh đạo Phường đã cùng hợp tác, phối hợp và tham gia vào cuộc khảo sát cũng như là những người dân sống tại các Phường 2, 4, 6 và 9 đã dành thời gian trả lời phỏng vấn giúp cho việc khảo sát được thành công.

Chúng tôi cũng xin cảm ơn Ông Frank Pogade, Ông Greg Thomas – Quản lý và Tư vấn Dự án WWM, đã hỗ trợ và tạo điều kiện cho cuộc khảo sát và cảm ơn những thành viên khác trong nhóm khảo sát đã tham gia thực hiện cuộc khảo sát.

Cuối cùng, chúng tôi xin cảm ơn ban lãnh đạo tổ chức GTZ tại Việt Nam đã hỗ trợ tài chính để thực hiện và hoàn thành báo cáo khảo sát này!

Thay mặt nhóm nghiên cứu

Đỗ Bích Diễm

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
I. ĐỊA BÀN KHẢO SÁT	1
II. BỐI CẢNH KHẢO SÁT	3
III. MỤC TIÊU KHẢO SÁT	4
CHƯƠNG II: PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT	6
I. PHẠM VI KHẢO SÁT	6
1. Địa bàn khảo sát và nhóm đối tượng khảo sát	6
2. Phương pháp và công cụ	6
3. Phân tích dữ liệu	7
4. Mẫu khảo sát	7
5. Thời gian thực hiện khảo sát	8
6. Data Quality Control Measures	9
II. NHÓM KHẢO SÁT	9
III. THUẬN LỢI & HẠN CHẾ CỦA ĐỢT KHẢO SÁT	10
Thuận Lợi	10
Hạn chế	10
CHƯƠNG III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT	11
I. TÌNH HÌNH KINH TẾ - XÃ HỘI TẠI ĐỊA BÀN KHẢO SÁT	11
II. THÔNG TIN CHUNG VỀ HỘ GIA ĐÌNH ĐÃ KHẢO SÁT	12
1. Độ tuổi và giới tính của nhóm đối tượng	12
2. Dân tộc	13
3. Trình độ học vấn	13
4. Nghề nghiệp	14
5. Thu nhập bình quân mỗi tháng của hộ gia đình trong năm qua (ước tính)	14
6. Số thành viên trong hộ gia đình	15
7. Phương tiện trong hộ gia đình	15
III. KIẾN THỨC – THÁI ĐỘ - THỰC HÀNH LIÊN QUAN ĐẾN VẤN ĐỀ SỬ DỤNG NƯỚC, NƯỚC THẢI VÀ VỆ SINH MÔI TRƯỜNG	16
1. Vấn đề sử dụng nước	16
2. Nhà vệ sinh của hộ gia đình	19
3. Hệ thống thoát nước	21
4. Rác thải	28
I. THỰC HÀNH THÔNG TIN, GIÁO DỤC và TRUYỀN THÔNG (IEC)	33
1. Hoạt động IEC về cung cấp nước và xử lý nước thải tại các phường được khảo sát	33
2. Nhận thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh	34
3. Hiệu quả của kênh truyền thông	38

II. SỰ HÀI LÒNG VỀ NƯỚC SẠCH, NƯỚC THẢI VÀ DỊCH VỤ LẤY RÁC	41
1. Sự hài lòng về dịch vụ cung cấp nước sạch.....	41
2. Sự hài lòng về dịch vụ xử lý nước thải hoặc thoát nước.....	42
3. Sự hài lòng về dịch vụ thu gom rác.....	42
4. Sự phàn nàn khiếu nại về dịch vụ cấp nước	43
5. Thái độ của nhân viên cung cấp các dịch vụ trong giải quyết khiếu nại của khách hàng	44
6. Hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại.....	44
7. Tốc độ giải quyết phàn nàn, khiếu nại	45
8. Đề nghị cho việc cải thiện dịch vụ cấp nước và thoát nước thải hiện tại từ phía người dân.....	46
CHƯƠNG IV. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ.....	48
I. KẾT LUẬN.....	48
II. KHUYẾN NGHỊ.....	51
1. Về dịch vụ cung cấp nước	52
2. Về dịch vụ thoát nước.....	52
3. Về dịch vụ thu gom rác	52
4. Về công tác truyền thông	53

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: LỊCH KHẢO SÁT	58
PHỤ LỤC 3: DANH SÁCH CÁC HỘ TRẢ LỜI PHÒNG VẤN	62
PHỤ LỤC 4: BẢNG CÂU HỎI PHÒNG VẤN HỘ GIA ĐÌNH	62
PHỤ LỤC 5: BẢNG HƯỚNG DẪN PHÒNG VẤN SÂU	75
PHỤ LỤC 6: BẢNG CÂU HỎI HƯỚNG DẪN PHÒNG VẤN NHÓM TIÊU.....	77

CHỮ VIẾT TẮT

CLB	Câu lạc bộ
CIDA	Tổ chức hỗ trợ phát triển quốc tế Canada
CPM	Quản lý quan hệ khách hàng
CRM	Quản lý sự tham gia của cộng đồng
CSS	Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng
CTV	Cộng tác viên
IEC	Thông tin – Giáo dục – Truyền thông
KAP	Kiến thức – Thái độ - Thực hành
PRA	Đánh giá nhanh nông thôn có sự tham gia
SDRC	Trung tâm Nghiên cứu - Tư vấn CTXH và PTCD
TLN	Thảo luận nhóm
WWM	Dự án Quản lý nước thải và chất thải rắn

BẢNG BIỂU

Bảng 1: Độ tuổi và giới tính của người trả lời.....	12
Bảng 2: Dân tộc.....	13
Bảng 3: Trình độ học vấn của người trả lời.....	13
Bảng 4: Nghề nghiệp của người trả lời.....	14
Bảng 5: Thu nhập bình quân hàng tháng theo quy mô hộ của các hộ gia đình tham gia khảo sát (ước tính) (Đơn vị: đồng).....	15
Bảng 6: Số thành viên trong hộ (đơn vị: người).....	15
Bảng 7: Phương tiện giải trí.....	16
Bảng 8: Nguồn nước chính để nấu ăn và chất lượng nước sử dụng.....	17
Bảng 9: Nguồn nước chính dùng để uống và chất lượng nước sử dụng.....	17
Bảng 10: Nguồn nước chính dùng cho tắm giặt và chất lượng nước sử dụng.....	18
Bảng 11: Tiền nước hàng tháng của các hộ kết nối nước máy (Đơn vị: đồng).....	19
Bảng 12: Loại nhà vệ sinh tại các hộ gia đình khảo sát.....	20
Bảng 13: Số lần lấy rác trên tuần của dịch vụ thu gom rác.....	29
Bảng 14: Chi phí chi trả cho việc thu gom rác hàng tháng.....	29
Bảng 15: Nhận thông tin về nước máy, nước thải và vệ sinh.....	34
Bảng 16: Số lần nhận thông tin.....	36
Bảng 17: Nguồn của thông tin.....	36
Bảng 18: Người có ảnh hưởng nhất trong phổ biến thông tin.....	37

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1: Cơ cấu Hợp tác Phát triển Đức trong lĩnh vực Quản lý Nước thải và Chất thải rắn tại Việt Nam	3
Biểu đồ 2: Kiến thức, thái độ và hành vi của người được phỏng vấn về ảnh hưởng của việc đi vệ sinh trên sông đến môi trường.....	21
Biểu đồ 3: Hệ thống thoát nước công cộng quanh nhà.....	22
Biểu đồ 4: Đau nỗi từ nhà đến hệ thống thoát nước	22
Biểu đồ 5: Sự hài lòng về tình hình thoát nước hiện tại quanh nhà	23
Biểu đồ 6: Các vấn đề không hài lòng	24
Biểu đồ 7: Sự đồng tình về việc nước thải nên được xử lý trước khi đổ ra sông.....	25
Biểu đồ 8: Đồng ý đóng phí xử lý nước thải	27
Biểu đồ 9: Mức phí đề nghị chi trả cho việc xử lý nước thải.	27
Biểu đồ 10: Tỷ lệ sử dụng dịch vụ thu gom rác	28
Biểu đồ 11: Sự hài lòng của các hộ được khảo sát đối với cách xử lý rác	31
Biểu đồ 12: Ý kiến về sự sẵn sàng đồng ý trả tiền rác thải	32
Biểu đồ 13: Tham dự các cuộc họp tổ chức ở phường.....	37
Biểu đồ 14: Hệ thống loa phát thanh ở các phường được khảo sát	38
Biểu đồ 15: Các kênh truyền thông rất hiệu quả	39
Biểu đồ 16: Các kênh truyền thông không hiệu quả.....	39
Biểu đồ 17: Các kênh truyền thông có hiệu quả tương đối (trung bình).....	40
Biểu đồ 18: Sự hài lòng về dịch vụ cung cấp nước.....	42
Biểu đồ 19: Sự hài lòng về dịch vụ thoát nước	42
Biểu đồ 20: Sự hài lòng về dịch vụ thu gom rác.....	43
Biểu đồ 21: Sự phàn nàn, khiếu nại với Công ty về các dịch vụ	43
Biểu đồ 22: Thái độ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng.....	44
Biểu đồ 23: Hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại	45
Biểu đồ 24: Tốc độ của việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại.....	45
Biểu đồ 25: Công thức của UNICEF trong chiến lược tiếp cận tại Việt Nam.	54

TÓM TẮT

Nằm trong mục tiêu chung của chương trình Quản lý Nước thải và Chất thải rắn là nhằm cải thiện điều kiện môi trường thông qua việc nâng cấp hệ thống thoát nước, thực hiện công tác quản lý nước thải toàn diện và cải thiện dịch vụ khách hàng và từng bước thay đổi nhận thức và hành vi của cộng đồng, cuộc khảo sát cộng đồng ban đầu thực hiện xác định thực trạng về việc cung cấp nước sử dụng, quản lý nước thải và tình hình vệ sinh môi trường của người dân ở thị xã Trà Vinh.

Kết quả những kết luận chính của cuộc nghiên cứu được trình bày theo ba phần chính: Kiến thức-Thái độ-Hành vi có liên quan đến vấn đề sử dụng nước, thoát nước và vệ sinh; Việc thực hiện các hoạt động thông tin – giáo dục – truyền thông; Sự hài lòng về các dịch vụ cung cấp nước máy, vấn đề nước thải và dịch vụ thu gom rác.

Vấn đề sử dụng nước

Nguồn nước chính sử dụng tại 4 phường cho cả ba mục đích (nấu ăn, uống và tắm giặt) là nước máy với tỷ lệ trung bình là 73,7%. Theo như mong đợi, chỉ có trường hợp nước uống 40.9% là dùng nước đóng chai.

Chất lượng nước máy được đánh giá tốt (66,7% đánh giá tốt và chỉ 0,7% đánh giá kém, còn lại là đánh giá có thể chấp nhận). Tuy nhiên, điều đáng lưu ý là thỉnh thoảng còn bị phèn, có màu vàng, đóng cặn vôi và có mùi hôi. Nước giếng thì bị phèn.

Việc chi trả phí nước máy trung bình mỗi tháng là từ 30 - <50.000 đồng (25,4%). Có 71% người trả lời phỏng vấn nhìn nhận giá nước là “phù hợp, có thể chấp nhận/ rẻ”, chỉ có 10,4% cho là giá nước mắc.

Nhà vệ sinh

Tỷ lệ hộ có nhà vệ sinh gia đình rất cao với 94,6%. Trong số đó, đa số (95,8%) có nhà vệ sinh tự hoại. Trong số những hộ không có nhà vệ sinh gia đình, có 52,6% cho biết sẵn sàng vay tiền để xây nhà vệ sinh là cần thiết. Tuy nhiên, kiến thức về vệ sinh môi trường ở tỷ lệ trung bình: có 53,8% hiểu mối quan hệ giữa việc sử dụng cầu tiêu trên sông/ cầu cá và mối nguy hại cho sức khỏe cộng đồng cũng như là sức khỏe cá nhân; chỉ có 5,3% cho rằng việc sử dụng cầu tiêu trên sông là không gây hại gì. Ngược lại với kiến thức về vệ sinh, thực tế vẫn còn 3% còn sử dụng cầu cá và do vậy gây nguy hại cho sức khỏe cộng đồng. Khoảng cách giữa nhận thức và thực hành cần được cải thiện bằng việc thực hiện các chiến dịch nâng cao nhận thức cho phù hợp.

Vấn đề thoát nước và nước thải

Hiện tại, không có bất kỳ hệ thống thoát nước nào có xử lý nước thải trước khi đổ ra sông. Hầu hết nước thải chảy từ hộ gia đình ra hệ thống cống chung ở các con đường chính. Tuy nhiên, tại vài khu vực trong bốn phường vẫn còn tình trạng ứ đọng và ngập trong mùa mưa và mực nước sông dâng khi thủy triều lên do hệ thống cống nhỏ, chưa hoàn chỉnh so với số dân ngày càng tăng và đông đúc. Một lý do khác là thiếu thùng rác công cộng nên người dân bỏ rác xuống các cống hở gây nghẽn, chủ yếu là những cống nhỏ dẫn ra hệ thống cống liên phường.

Rác thải

77,4% cho biết có sử dụng dịch vụ thu gom rác. Trong số đó, đa số (95,2%) cho biết có thu gom mỗi ngày. Còn những hộ gia đình không sử dụng dịch vụ thu gom rác thì xử lý bằng cách đốt (50,6%).

Mặc dù có 76% hài lòng với dịch vụ thu gom rác hiện tại, 59,4% cho biết sẵn sàng trả cho việc cải thiện dịch vụ với mức phí dưới 10.000 đồng.

Việc thực hiện các hoạt động Thông tin – Giáo dục – Truyền thông

Mức độ đánh giá thấp của người trả lời phỏng vấn về việc được phổ biến về vấn đề sử dụng nước, thoát nước thải và rác thải trong vòng 6 tháng qua cho thấy hoạt động truyền thông còn rất thiếu: có khoảng 80-90% (tùy vào từng vấn đề) cho biết không nhận được thông tin về các vấn đề đã đề cập ở trên trong vòng 6 tháng qua.

Theo ý kiến của người trả lời phỏng vấn, theo thứ tự thấp dần thì kênh truyền thông phổ biến nhất ở các phường khảo sát là “ti vi”, hàng xóm/ bạn bè” và “người có uy tín trong phường”. Tuy vậy, kênh thông tin được cho là có hiệu quả nhất lại là “thăm hộ gia đình”, “ti vi”, “họp nhóm hay truyền miệng trong các buổi họp khóm, tổ dân phố, phường”. Ngoài ra, ở các phường còn có hệ thống loa truyền thanh phát tin tức mỗi ngày 2 lần.

Các hoạt động thông tin – giáo dục – truyền thông chủ yếu do chính quyền địa phương thực hiện. UBND phường triển khai các phong trào thông qua các đoàn thể và lồng ghép vào những chương trình truyền thông khác.

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

Tỷ lệ hài lòng về các dịch vụ nước, thoát nước và thu gom rác nhìn chung là cao với tỷ lệ hài lòng cao nhất là về dịch vụ cấp nước (96,4%) và tỷ lệ thấp nhất là về việc giải quyết của dịch vụ thoát nước (69,1%). Thực tế cho thấy tỷ lệ người không hài lòng về việc thoát nước vẫn còn ở mức đáng quan tâm: 31%.

Mặc dù không hài lòng về dịch vụ nhưng ít ai chính thức khiếu nại: cụ thể như về vấn đề thoát nước, chỉ 5,4% cho biết là có phàn nàn hay khiếu nại. Điều này có thể là do thiếu kiến thức không biết phàn nàn ở đâu và cần phải có phương pháp thực hiện thích hợp như các chiến dịch truyền thông.

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU

I. ĐỊA BÀN KHẢO SÁT¹

Trà Vinh là một tỉnh ven biển thuộc Đồng bằng sông Cửu Long, nằm giữa hạ lưu sông Tiền và sông Hậu, tiếp giáp biển Đông và nằm phía Nam Việt Nam. Trung tâm tỉnh là thị xã Trà Vinh, nằm ngay Quốc lộ 53, cách Thành phố Hồ Chí Minh khoảng 200km và cách Thành phố Cần Thơ khoảng 100km.

Tỉnh Trà Vinh có 7 huyện và 1 thị xã bao gồm: Càng Long, Tiểu Cần, Cầu Kè, Châu Thành, Trà Cú, Cầu Ngang, Duyên Hải và thị xã Trà Vinh với tổng diện tích tự nhiên hơn 2.225km² và dân số khoảng hơn 1 triệu người.

Về hệ thống cấp thoát nước tại thị xã Trà Vinh, hiện nay Công ty Cấp thoát nước Trà Vinh cung cấp nước sử dụng cho toàn thị xã và một phần huyện Châu Thành. Ngoài ra, hiện có hơn 3.000 cây giếng cung cấp nước cho khu vực nông thôn trong toàn tỉnh. Tỷ lệ hộ gia đình sử dụng nước sạch ngày càng tăng nhanh, vào năm 1997, chỉ có 45% hộ gia đình trong tỉnh sử dụng nước sạch, đến năm 1998 tỷ lệ là 55% và đến năm 1999, tỷ lệ này là 65-70%. Trong toàn tỉnh có hệ thống thoát nước công cộng trải dài trên khoảng 18.400m, chiếm khoảng 60% tổng chiều dài các con đường trong thị xã.

Thị xã Trà Vinh

Kể từ khi tỉnh được tái lập (tháng 5, 1992), thị xã Trà Vinh trở thành trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa- xã hội và an ninh quốc phòng của tỉnh. Toàn thị xã có 9 phường và 1 xã với tổng diện tích tự nhiên là 6.579 ha và dân số khoảng 87.731 người (trong đó, người Khmer chiếm khoảng 19,72% và người gốc Hoa là 6,06%). Phần lớn dân cư sinh sống bằng nghề dịch vụ-thương mại, tiểu thủ công nghiệp, nông nghiệp và phi nông nghiệp chiếm khoảng 73,11%.

Theo Phó Chủ tịch thị xã Trà Vinh, phụ trách về quản lý đô thị, từ thời kỳ đầu tái lập tỉnh, cơ sở hạ tầng cho hệ thống cấp thoát nước chưa được hoàn chỉnh. Những năm về sau, Ủy ban Nhân dân tỉnh và thị xã đã dần dần từng bước hoàn thiện hệ thống cấp thoát nước. Hiện nay, số người dân sử dụng nước sạch ngày càng tăng (việc sử dụng nước sạch được đặt làm mục tiêu trong kế hoạch 5 năm (2006 – 2010) của Ủy ban Nhân dân thị xã là sẽ có 86% dân số ở vùng nông thôn có thể tiếp cận nước sạch). Hiện tại, hệ thống thoát nước dài khoảng 18km xuyên suốt toàn thị xã (chiếm khoảng 60%). Thực tế, đây chỉ là hệ thống thoát nước không có bất kỳ hình thức xử lý nước thải nào. Tình trạng ô nhiễm môi trường như chất thải rắn, nước thải, khói bụi và ô nhiễm không khí trong các khu vực đông dân cư và các chợ... vẫn còn là một vấn đề phức tạp.

1 Thông tin được truy cập từ website: <http://www.travinh.gov.vn> (ngày 2/4/2008), báo cáo hàng năm của Tỉnh và biên bản phỏng vấn sâu Phó Chủ tịch thị xã Trà Vinh.



Bản đồ thị xã Trà Vinh

(Biểu tượng ★ là để đánh dấu 4 khu vực khảo sát: phường 2, 4, 6 và 9, thị xã Trà Vinh)

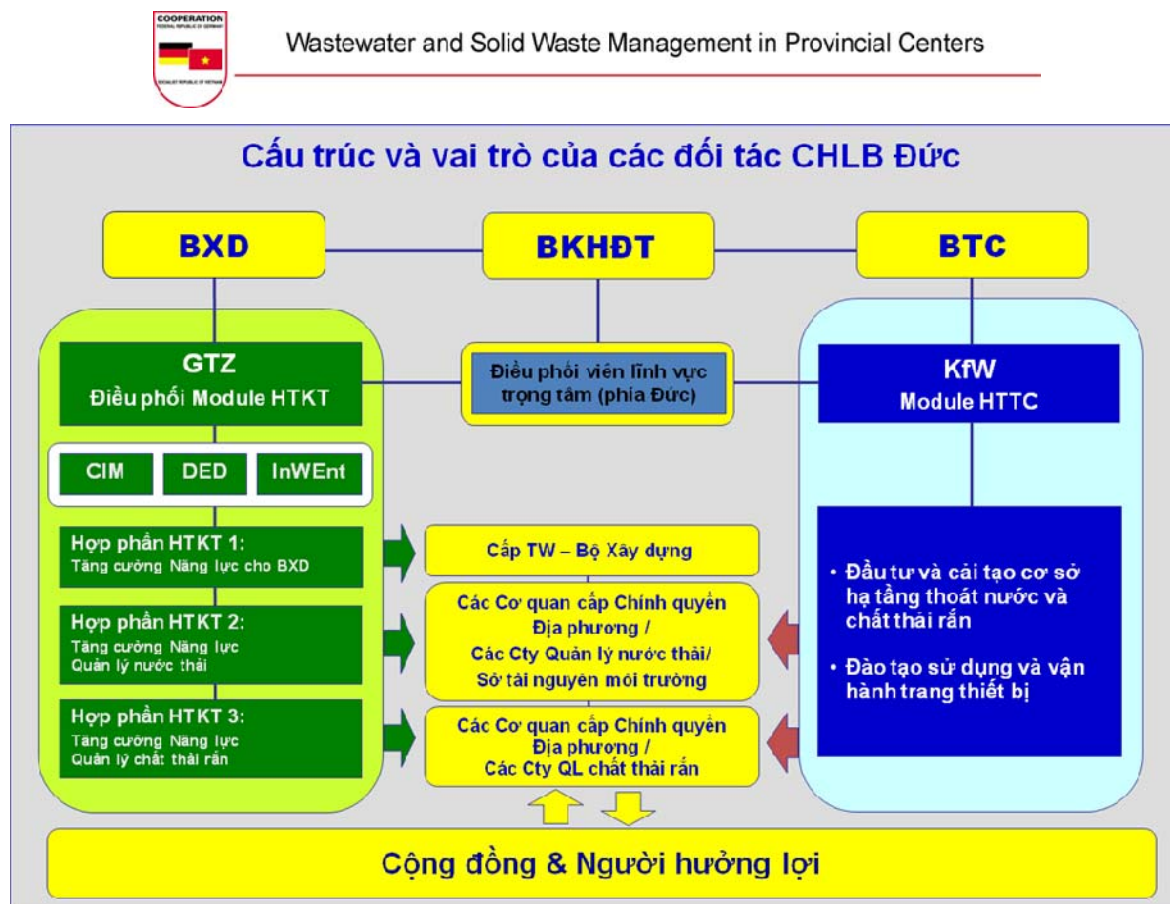
II. BỐI CẢNH KHẢO SÁT

“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):

- module Hợp tác Tài chính (FC) do Ngân hàng Tái thiết Đức KfW và Chính phủ Việt Nam đồng tài trợ
- 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 cơ bản tại ba tỉnh phía Nam thuộc khu vực dự án gồm Cần Thơ, Sóc Trăng và Trà Vinh.

III. MỤC TIÊU KHẢO SÁT

Nhóm khảo sát tiến hành phỏng vấn các đại diện các lãnh đạo chính quyền địa phương và các tổ chức đoàn thể liên quan, các cấp tỉnh và cấp phường cũng như các hộ gia đình đang sống tại 4 phường của thị xã. Mục tiêu cụ thể như sau:

1. Xác định kiến thức, thái độ và thói quen hoặc hành vi hiện tại của người dân trong khu vực dự án về sử dụng nước, nước thải và tình hình vệ sinh môi trường tại các hộ gia đình và cộng đồng.
2. Xác định nguyên nhân của kiến thức, thái độ, thói quen hoặc hành vi của người dân về nước sử dụng, nước thải và vệ sinh môi trường.
3. Xác định các phương tiện phổ biến thông tin, giáo dục và truyền thông hiệu quả nhất tại cộng đồng.
4. Xác định ý kiến của khách hàng về mức độ của các dịch vụ do Công ty cung cấp, bao gồm cả quan điểm của khách hàng về giá nước thải.
5. Cung cấp thông tin về kết quả khảo sát cho các công ty và các bên liên quan để hỗ trợ nhằm nâng cao hiệu quả các chương trình, bao gồm cả cải tiến 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

I. PHẠM VI KHẢO SÁT

1. Địa bàn khảo sát và nhóm đối tượng khảo sát

Khảo sát được thực hiện tại các phường 2, 4, 6 và 9 trong thị xã Trà Vinh. Trong đó có 03 phường thuộc phạm vi của dự án đó là các phường 2, 4, 6. Phường 9 hiện tại nằm ngoài phạm vi của dự án và là phường nghèo với cư dân là người Khme, việc lựa chọn phường 9 với mục tiêu làm nhóm chứng so sánh các chỉ số điều kiện về vệ sinh, thoát nước ...Nhóm đối tượng khảo sát chi tiết như sau:

- Cấp tỉnh: Đại diện lãnh đạo Thị xã, Ban Dân tộc, Chùa và Công ty cấp thoát nước.
- Cấp phường: đại diện lãnh đạo phía chính quyền (Chủ tịch hay Phó Chủ tịch Phường), tổ chức đoàn thể và các hộ gia đình trong các phường 2, 4, 6 và 9.

2. Phương pháp và công cụ

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 4 ngày về phương pháp thu thập thông tin có sự tham gia tại tỉnh Trà Vinh vào tháng 3 năm 2008 nhằm trang bị các kỹ năng cho các cán bộ tham gia công tác khảo sát của Công ty Cấp thoát nước Trà Vinh, Công ty Cấp thoát nước Cần Thơ và Công ty Công trình đô thị Sóc Trăng. Việc thu thập dữ liệu tại tỉnh Trà Vinh đã được thực hiện ngay sau khi kết thúc khóa tập huấn. Trong suốt tiến trình khảo sát tại thị xã Trà Vinh, 12 cán bộ của Công ty Cấp thoát nước đã được nâng cao năng lực qua việc áp dụng kiến thức và kỹ năng đã học vào cùng tham gia và phối hợp với 4 nghiên cứu viên thuộc Trung tâm SDRC tiến hành các cuộc phỏng vấn.

Trước khi tiến hành thu thập thông tin, cán bộ dự án (Bà Nghiêm và Ông Đức) cùng phối hợp nhân viên của SDRC (Ông Mẫn) cùng liên hệ với cán bộ Công ty Cấp thoát nước (Ông Dũng và Bà Thảo) chuẩn bị cho đợt khảo sát. Các cán bộ Công ty Cấp thoát nước đã liên hệ và sắp xếp thời gian cũng như địa điểm để phỏng vấn các đối tượng khảo sát là cán bộ lãnh đạo các Công ty, cán bộ cấp tỉnh, cấp phường có liên quan. Danh sách phỏng vấn hộ được lập theo phương pháp chọn mẫu đã được cán bộ dự án, SDRC và Công ty Cấp thoát nước thông qua.

Trong quá trình khảo sát, nhân viên Công ty Cấp thoát nước chịu trách nhiệm thu thập thông tin các hộ trong phường cùng với nhân viên SDRC. Bên cạnh đó, nhân viên Công ty cũng hỗ trợ nhân viên SDRC trong các cuộc thảo luận nhóm tiêu điểm và phỏng vấn sâu nhằm nắm rõ hơn hiện trạng về tình hình cấp và thoát nước tại các phường. Cuối mỗi ngày thu thập thông tin tại địa bàn, nhóm khảo sát gồm nhân viên Công ty cùng SDRC tập trung lại nhằm kiểm tra, làm rõ và bổ sung thông tin trong các phiếu bảng hỏi phỏng vấn hộ cũng như cùng chia sẻ rút kinh nghiệm cho ngày khảo sát hôm sau. Vào mỗi buổi sáng ngày hôm sau các nhân viên Công ty và nhân viên SDRC cùng ngồi lại thảo luận các công việc sẽ được thực hiện trong ngày và nhận thêm phiếu bảng hỏi phỏng vấn hộ trong ngày hôm đó.

Khảo sát này 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 (FGDs) 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 cấp thoát nước, 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 được khảo sát và tỉnh Trà Vinh.

- Phỏng vấn sâu đại diện chính quyền, công ty cấp thoát nước, lãnh đạo Ban Dân tộc và Chùa.
- 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.

3. Phân tích dữ liệu

Thông tin định lượng được xử lý bằng chương trình phần mềm SPSS (Phiên bản 12.0).

Thông tin định tính được ghi chép trên giấy A₀, và phân tích theo các cuộc phỏng vấn sâu với lãnh đạo và các cuộc thảo luận nhóm theo từng phường.

4. Mẫu khảo sát

Phường 2, 4, 6 và 9 được chọn tham gia khảo sát dựa vào những khác biệt về kinh tế - xã hội và mức độ được cung cấp dịch vụ về nước sạch, nước thải, cây xanh, chiếu sáng... tính đến thời điểm hiện nay, nhằm có được cái nhìn chung về thực trạng những chủ đề đã đặt ra trong mục tiêu khảo sát, đồng thời có được sự đối chứng, so sánh giữa các điểm khảo sát đại diện có tính chất khác nhau. Việc lựa chọn địa bàn khảo sát này do các thành viên Bộ phận chăm sóc khách hàng (CCU) của công ty chịu trách nhiệm thực hiện lựa chọn trước khi thực hiện khảo sát;

Cỡ mẫu² được chọn có độ sai lệch là 5%. Chi tiết như sau:

Thị xã	Dân số ước tính	Số hộ gia đình ước tính	Cỡ mẫu tối thiểu
Trà Vinh	77.930	20.000	350

Dưới đây là nhóm đối tượng tham gia khảo sát:

Phỏng vấn sâu cán bộ lãnh đạo địa phương

Phỏng vấn sâu lãnh đạo cấp tỉnh gồm: 1 Phó Chủ tịch thị xã Trà Vinh, 1 lãnh đạo Phòng Chính sách và Pháp Luật của Ban Dân tộc, 2 chủ trì tại 2 chùa, 4 lãnh đạo cấp phường (chủ tịch hay phó chủ tịch tại các phường: 2, 4, 6 và 9).

Thảo luận nhóm tiêu điểm

Tổng cộng có 9 nhóm được chọn tham gia thảo luận nhóm tại 3 phường: phường 2, 6 và 9. Mỗi phường có 3 thảo luận nhóm gồm: 1 nhóm của các đoàn thể (Hội Phụ nữ, Hội Liên hiệp Thanh niên, và các trường khóm), 1 nhóm hộ dân là nam và 1 nhóm hộ dân là nữ.

Các hộ gia đình được chọn dựa vào:

- Danh sách các hộ gia đình tham gia khảo sát do Công ty Cấp thoát nước cung cấp.
- Số hộ gia đình và vị trí của mỗi phường
- Chọn ngẫu nhiên với khoảng cách 5 – 10 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 7 lãnh đạo địa phương, 9 nhóm thảo luận và 350 hộ gia đình được phỏng vấn tại tỉnh Trà Vinh và 4 phường tại thị xã Trà Vinh. Thông tin chi tiết về cỡ mẫu được trình bày trong bảng bên dưới:

² Nguồn: Các kết quả này có được qua việc sử dụng cách tính cỡ mẫu độc lập theo trang web: www.surveysystem.com/sscalc.htm, www.raosoft.com/samplesize.html, Phương pháp và Kỹ thuật dung trong nghiên cứu xã hội – Tác giả Nguyễn Xuân Nghĩa, 2004, trang 73)

Địa vị/ Vị trí	PHÒNG VẤN SÂU Lãnh đạo	THẢO LUẬN NHÓM Đoàn thể, nhóm và hộ gia đình			PHÒNG VẤN HỘ GIA ĐÌNH
Cấp Tỉnh					
Phó chủ tịch thị xã Trà Vinh	1	-			-
Lãnh đạo Ban Dân tộc	1	-			-
Phó Giám đốc Công ty Cấp Thoát Nước	1	-			-
Chủ trì Chùa	2	-			-
Cấp Phường	Chủ tịch/ Phó Chủ tịch	Nhóm Đoàn thể	Nhóm Nam	Nhóm Nữ	Hộ gia đình
Phường 2	1	1	1	1	100
Phường 4	1	0	0	0	100
Phường 6	1	1	1	1	100
Phường 9	1	1	0*	1	50
Tổng	9	3	2	3	350

(*) Chỉ có duy nhất 1 nhóm nam và nữ tham gia thảo luận nhóm (gồm 5 nữ, 2 nam) vì thiếu người tham gia.

5. Thời gian thực hiện 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 và các cán bộ tham gia khảo sát của các công ty liên quan của 3 tỉnh: - Công ty cấp thoát nước Trà Vinh - Công ty Công trình Đô thị Sóc Trăng - Công ty Cấp thoát nước Cần Thơ	05-07/ 03/ 2008 05/ 03/ 2008 06/ 03/ 2008 07/ 03/ 2008
3.	Tập huấn ngắn hạn cho nhân viên 3 công ty liên quan của	19-22/ 03/ 2008

Stt	Công việc	Thời gian
	Trà Vinh, Sóc Trăng và Cần Thơ.	
4.	Lên kế hoạch khảo sát	24/ 03/ 2008
5.	Thu thập thông tin tại tỉnh Trà Vinh	25-31/ 03/ 2008
6.	Nhập dữ liệu, xử lý và phân tích	01-06/04/ 2008
7.	Viết báo cáo nháp (tiếng Anh)	07-25/ 04/ 2008
8.	Hoàn chỉnh báo cáo	28/ 04/ 2008
9.	Dịch báo cáo sang tiếng Việt	25-30/ 04/ 2008

(Xem chi tiết về lịch khảo sát trong Phụ lục 1 đính kèm)

6. Quản lý chất lượng thông tin

- Một số phương pháp nhằm quản lý chất lượng thông tin thu thập đã được thực hiện bởi nhóm nghiên cứu với sự phối hợp chặt chẽ của các thành viên công ty và tư vấn dự án; mục tiêu là thu thập được thông tin có giá trị và chính xác. 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
- Kiểm tra ngẫu nhiên quá trình phỏng vấn: tư vấn dự án kiểm tra ngẫu nhiên 10% số người tham gia phỏng vấn, tìm hiểu xem thực sự họ có tham gia vào phỏng vấn khảo sát này hay không, tìm hiểu xem quá trình phỏng vấn đã được thực hiện như thế nào.

II. NHÓM KHẢO SÁT

Nhóm khảo sát gồm các nghiên cứu viên SDRC và nhân viên Công ty Cấp thoát nước tại tỉnh Trà Vinh được tập huấn để thu thập thông tin.

- Nhóm nghiên cứu SDRC gồm 4 nghiên cứu viên:
 - Đỗ Bích Diễm (Nhóm trưởng)
 - Châu Hoàng Mẫn (Nhóm viên)
 - Phan Thị Mỹ Nhung (Nhóm viên)
 - Nguyễn Thị Phúc (Nhóm viên)
- Nhóm khảo sát Công ty Cấp thoát nước Trà Vinh gồm 12 nhân viên tham gia tập huấn và 11 nhân viên tham gia thu thập thông tin (xem Phụ lục 2 đính kèm).

III. THUẬN LỢI & HẠN CHẾ CỦA ĐỢT KHẢO SÁT

Thuận Lợi

- Nhân viên công ty Cấp thoát nước Trà Vinh rất nhiệt tình hợp tác và tham gia với nhóm khảo sát khi khảo sát tại 4 phường.
- Địa bàn khảo sát trong phạm vi thuộc Thị xã nên việc di chuyển dễ dàng và thuận lợi hơn.

Hạn chế

- Nhân viên của Công ty Cấp thoát nước vẫn còn thiếu kinh nghiệm trong việc phỏng vấn và ghi chép vào mẫu bảng câu hỏi.
- Đợt khảo sát này tiến hành vào ngày thường/ngày làm việc nên nhiều hộ gia đình vắng nhà.
- Việc chọn các hộ gia đình chủ yếu dựa vào danh sách khách hàng do Công ty Cấp thoát nước cung cấp và là những hộ nằm ngay trực đường chính.
- Tên họ của một số hộ gia đình đã được phỏng vấn không trùng khớp với tên đăng ký trong danh sách hộ gia đình do Công ty Cấp thoát nước cung cấp do những hộ đăng ký đã bán nhà và chuyển đi nơi khác.



Lập kế hoạch khảo sát Tập trung hàng ngày tại KS.CL PV sâu lãnh đạo ĐP



Thảo luận nhóm hộ dân

Phỏng vấn hộ gia đình



Thảo luận nhóm hộ dân

Thảo luận nhóm Đoàn thể và lãnh đạo khóm

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 hoặc hành vi của các hộ này liên quan đến việc sử dụng nước, nước thải và vệ sinh cũng như là các thực hành về truyền thông giáo dục tại các khu vực khảo sát và cuối cùng là các mức độ hài lòng của họ về dịch vụ nước máy, nước thải và chất thải rắn.

I. 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 cung cấp nước, 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.

Nếu so sánh giữa 4 phường được khảo sát, phường 2 là một trong những phường nằm ngay tại trung tâm thị xã Trà Vinh nên có nhiều hộ gia đình làm nghề buôn bán. Theo Phó Chủ tịch Phường, 95% người dân trong phường sử dụng nước máy của Công ty Cấp thoát nước, trong đó có cả những hộ có đồng hồ nước và những hộ dùng chung với hộ có đồng hồ nước. Nhờ vào vị trí trung tâm mà dịch vụ thu gom rác cũng như hệ thống thoát nước liên phường vẫn hoạt động tốt. Phường được chia làm 3 khóm (khóm 1, 2 và 3) trong đó khóm 2 và 3 có cơ sở hạ tầng về cấp thoát nước và thu gom rác hầu như là hoàn chỉnh. Riêng với khóm 1 vẫn còn vấn đề về vệ sinh môi trường tại một vài con hẻm như thiếu hệ thống thoát nước, vẫn còn cầu tiêu ao cá và xử lý rác bằng cách chôn và đốt, nhất là vấn đề nước thải. Vì thiếu hệ thống thoát nước nên việc xả nước thải trực tiếp ra đường là nguyên nhân gây ngập và ứ đọng nước. Toàn bộ nước thải chảy ra hệ thống cống liên phường chưa được xử lý bao gồm cả nước thải từ trạm y tế, các cơ sở sản xuất trong phường (hàn điện, tiện và sửa xe gắn máy...). Chất thải rắn từ trạm y tế được mang về bệnh viện để xử lý, còn chất thải rắn từ các cơ sở sản xuất được thu bởi dịch vụ thu gom rác.

Tại phường 4, hầu hết người dân là người Kinh (10% dân số là người Hoa và chỉ có khoảng 0,5% hộ là người Khmer). Phường có 6 khóm và một khu vực nằm gần vùng ngoại ô. Nghề nghiệp chính của người dân là buôn bán. Khoảng 30% dân số kiếm sống bằng nghề nông và tiểu thủ công nghiệp. Ngoài ra, một vài hộ khác kiếm thu nhập bằng nghề lao động phổ thông (khuân vác, làm thuê làm mướn...). Theo như Phó Chủ tịch Phường 4 thì hệ thống nước máy bao phủ khoảng 98% khu vực trong phường và 100% người dân địa phương sử dụng nước sạch. Một số ít hộ sống ở xa và không tiếp cận được với nước máy thì mua lại nước từ những hộ hàng xóm gần đó. Hệ thống thoát nước chỉ bao phủ ở vài con đường chính và chưa hoàn chỉnh trong những con hẻm nhỏ. Vì kích cỡ cống nhỏ và không đủ sức chứa nên thường xảy ra tình trạng ứ đọng nước. Nước thải tại một số nơi khác thì chảy thẳng ra mương có sẵn hoặc mương cũ và ra sông. Còn về chất thải rắn thì phường có dịch vụ thu gom rác tại một số con đường chính, còn những hộ nằm dọc theo sông hay kênh rạch thường xả rác xuống sông hoặc kênh, hoặc đối với những hộ sống trong sâu và xa đường lộ chính thường xả rác bừa bãi.

Ở phường 6, có 82,6% dân số là người Kinh (người Hoa chiếm khoảng 12,59%, người Khmer chiếm 4,6% và người Ấn có khoảng 0,14%). Phường 6 có 7 khóm gồm khóm 1 đến khóm 8 (trừ khóm 5). Nghề nghiệp chính của người dân trong phường là sản xuất tiểu thủ công nghiệp (làm cửa sắt và nhôm) và các ngành dịch vụ thương mại (hiệu thuốc, buôn bán, ...). Đặc biệt, trong phường có 1 bệnh viện và bến xe của tỉnh Trà Vinh, Ngân hàng Công Thương, chợ Bạch Đằng. Theo lời Phó Chủ tịch Phường, 100% người dân trong phường có nước sạch để sử dụng hàng ngày. Tuy nhiên, vẫn còn có 2% hộ gia đình phải dùng ké nước máy với hộ hàng xóm có đồng hồ nước. Nhất là ở khóm 8 có nhiều người Khmer sinh sống vẫn phải dùng nước giếng bơm tay và nước mưa trong mùa mưa. Tại các đường lớn hay các tuyến đường chính, các khóm và các hẻm nhỏ đều có hệ thống thoát nước công cộng. Tuy nhiên, tại khóm 8 vẫn chưa có hệ thống thoát nước nên nước thải ở đây chảy từ các mương đào ra hệ thống cống chính.

Phường 9 là một trong những phường vùng ven thị xã Trà Vinh và là phường có tỉ lệ cao người Khmer sinh sống (chiếm khoảng 72,3% dân số trong phường). Dân tộc Hoa chiếm 0,54%, dân tộc Ấn chiếm 0,05%, còn lại là dân tộc Kinh. Phường 9 được chia thành 10 khóm. Thu nhập chủ yếu của phần lớn người dân trong phường là sản xuất nông nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và buôn bán nhỏ. Đáng chú ý là phường 9 có một dự án cộng đồng do tổ chức CIDA tài trợ qua việc hỗ trợ tập huấn, vốn, và máy móc nhằm giúp người dân địa phương may công nghiệp và sản xuất tiểu thủ công nghiệp. Theo nhận xét của Chủ tịch Phường thì khoảng 20% hộ gia đình sống gần hoặc ngay tại các con lộ chính có nước máy sử dụng. Những hộ ở xa thì dùng nước giếng (giếng đào và giếng bơm). Cũng theo ông, hệ thống nước máy chỉ bao phủ được một số ít hộ gia đình vì khoảng cách xa giữa các hộ và người dân trong phường vẫn còn nghèo nên không có khả năng trả tiền nước máy. Về tình hình vệ sinh môi trường thì được đánh giá là không tốt lắm. Một đặc điểm địa lý đặc thù của phường là nằm ở vùng trũng hoặc vùng thấp nhưng lại thiếu đê bao nên thường xuyên bị ngập trong suốt mùa mưa. Ngoài ra, triều cường cũng ảnh hưởng nghiêm trọng đến sinh hoạt hàng ngày và đời sống của người dân trong phường. Hơn nữa, nước thải từ hộ gia đình chảy tự do ra đất để tụ tiêu và tự hủy. Chất thải rắn trong gia đình thường được đốt hoặc tự hủy vào mùa nắng hoặc đào hố chôn trong mùa mưa. Rác thải từ chợ được vớt ra sông.

Nhìn chung, cơ sở hạ tầng cơ bản về nước máy, nước thải và chất thải rắn vẫn chưa hoàn toàn bao phủ tại 4 phường. Ngoại trừ phường 9, thì phần lớn người dân sống ở phường 2, 4 và 6 đã có thể tiếp cận hệ thống nước máy của Công ty Cấp thoát nước Trà Vinh. Về nước thải, hệ thống cống vẫn chưa hoàn chỉnh hoặc do kích cỡ cống nhỏ nên dẫn đến tình trạng ngập úng và tắc nghẽn ở một số nơi trong 4 phường. Dịch vụ thu gom rác chưa thể bao phủ đến một vài khu vực ở xa. Chất thải rắn vẫn còn được người dân tự xử lý bằng cách đốt, chôn, vớt xuống sông hay đất trống.

II. THÔNG TIN CHUNG VỀ HỘ GIA ĐÌNH ĐÃ KHẢO SÁT

Phần này sẽ cung cấp những thông tin cơ bản về tình trạng gia đình của các đối tượng trong mẫu khảo sát.

1. Độ tuổi và giới tính của nhóm đối tượng

Như đã đề cập trong phần giới thiệu (mẫu khảo sát), độ tuổi của người được phỏng vấn là từ 25-55 tuổi. Trong thực tế, có một số khó khăn trong quá trình khảo sát là nhiều hộ gia đình đi vắng khi phỏng vấn viên đến nhà, vì thế mà độ tuổi thay đổi từ 20 đến trên 70 tuổi.

Phần lớn số người trả lời nằm trong độ tuổi từ **41- 50** (33,1%), độ tuổi **51- 60** (28%) và từ **31- 40** (25,1%).

Tỉ lệ nam và nữ được khảo sát là cân bằng theo tổng số người được phỏng vấn, chi tiết như sau:

Bảng 1: Độ tuổi và giới tính của người trả lời

Độ tuổi Giới tính	Nhóm tuổi						Tổng
	20-30	31-40	41-50	51-60	61-70	>70	
Nam	14	42	60	49	7	1	173 (49,4)
Nữ	17	46	56	49	8	1	177 (50,6)
Cộng	31	88	116	98	15	2	350
Phần trăm	8,9	25,1	33,1	28,0	4,3	0,6	100,0

Nhìn chung, độ tuổi của đối tượng khảo sát nằm trong nhóm tuổi từ 31-60 tuổi (86,2%). Không có sự chênh lệch nhiều giữa tỷ lệ nam và nữ được khảo sát (tỷ lệ nữ cao hơn nam là 1,2%).

2. Dân tộc

69,7% số người trả lời là người Kinh, 18,6% là người Hoa và 11,7% là người Khmer. Đặc biệt, có nhiều người dân tộc Hoa (11,4%) tại phường 6 và nhiều người Khmer (8%) ở phường 9 được phỏng vấn.

Bảng 2: Dân tộc

Dân tộc	Tổng	Phần trăm
Kinh	244	69,7
Hoa	65	18,6
Khmer	41	11,7
Tổng	350	100,0

Nhìn chung, trong số 350 hộ đã khảo sát tại 4 phường, tỷ lệ người Kinh chiếm đa số với 69,7%. Riêng tỷ lệ người Hoa chiếm đa số ở phường 6 (11,4%) và tỷ lệ người Khmer chiếm đa số ở phường 9 (8%).

3. Trình độ học vấn

Hầu hết người trả lời có trình độ học vấn từ lớp 6-9 (38,3%) và lớp 10-12 (32,3%). Một số ít có trình độ lớp 1-5 (19,4%). Đặc biệt, có 0,9% đối tượng là mù chữ, trong đó số nam giới mù chữ nhiều hơn nữ.

Trình độ học vấn còn hạn chế cũng dễ hiểu vì thời điểm khảo sát là vào ngày thường nên phần lớn những người có trình độ đi làm vắng nhà. Chỉ có 8,3% số người trả lời có trình độ đại học hoặc cao đẳng và riêng có 0,6% đang học nghề và 0,3% có bằng thạc sĩ.

Bảng 3: Trình độ học vấn của người trả lời

Trình độ học vấn	Nam	Nữ	Tổng cộng	Phần trăm
Mù chữ	2	1	3	0,9
Lớp 1- 5	20	48	68	19,4
Lớp 6 - 9	66	68	134	38,3
Lớp 10 -12	65	48	113	32,3
Đại học/ Cao đẳng	19	10	29	8,3
Học nghề	1	1	2	0,6
Thạc sĩ	0	1	1	0,3
Tổng	173	177	350	100,0

Nhìn chung, trình độ học vấn của đa số người được phỏng vấn là ở trình độ cấp 2 (lớp 6-9) và cấp 3 (lớp 10-12) chiếm tỷ lệ 70,6%. Đặc biệt, số nam giới mù chữ nhiều hơn nữ.

4. Nghề nghiệp

Như đã trình bày ở phần trước, những hộ được khảo sát thường nằm ngay mặt tiền đường tại thị xã Trà Vinh nên hầu hết là kiếm sống bằng nghề buôn bán nhỏ (42%). Tổng số có 32% người được phỏng vấn ở nhà và làm nội trợ, làm nghề lao động tự do (thợ may, thợ mộc, thợ sửa xe gắn máy), làm thuê làm mướn, chạy xe ôm và bán vé số. Có thể thấy phụ nữ chiếm đa số và nhiều hơn nam giới trong các nghề như buôn bán nhỏ và ở nhà làm nội trợ.

Ngoài ra, cũng có 16,9% đối tượng khảo sát làm trong lĩnh vực chính quy như công chức, công nhân hay đã về hưu, thương binh. Trong lĩnh vực chính quy như công chức, công nhân hoặc những nghề có tính đặc thù của nam như xe ôm, thợ mộc, sửa xe máy thì nam giới lại chiếm đa số và nhiều hơn phụ nữ.

Một số khác 8,5% người trả lời tự làm ăn như làm ruộng vườn, chăn nuôi và doanh nghiệp tư nhân.

Bảng 4: Nghề nghiệp của người trả lời

Nghề nghiệp	Nam	Nữ	Tổng cộng	Phần trăm
Công chức	19	12	31	8,9
Công nhân	15	5	20	5,7
Buôn bán nhỏ	71	76	147	42,0
Làm ruộng/ Làm vườn	11	14	25	7,1
Chăn nuôi	0	1	1	0,3
Doanh nghiệp tư nhân	4	0	4	1,1
Nội trợ	3	46	49	14,0
Làm thuê làm mướn	6	4	10	2,9
Xe ôm	8	2	10	2,9
Thợ may/thợ mộc/sửa xe máy	29	11	40	11,4
Bán vé số	1	1	2	0,6
Hưu trí/Thương binh	4	4	8	2,3
Sinh viên	1	1	2	0,6
Đang kiếm việc	1	0	1	0,3
Tổng	173	177	350	100,0

Nhìn chung, đa số đối tượng được phỏng vấn kiếm sống bằng nghề buôn bán nhỏ (42%). Trong đó phụ nữ chiếm đa số và nhiều hơn nam giới trong các nghề như buôn bán nhỏ và ở nhà làm nội trợ. Riêng trong lĩnh vực chính quy như công chức, công nhân hoặc những nghề đặc thù dành cho nam như xe ôm, thợ mộc, sửa xe máy thì nam giới lại chiếm đa số và nhiều hơn phụ nữ.

5. Thu nhập bình quân mỗi tháng của hộ gia đình trong năm qua (ước tính)

Không kể đến 20 hộ (5,7%) từ chối không trả lời về thu nhập hàng tháng, kết quả về thu nhập bình quân của 330 hộ đã được khảo sát do đó cũng cho thấy phù hợp với kết quả thể hiện ở phần nghề nghiệp. Như ở trên, phần lớn kiếm sống bằng nghề buôn bán hoặc kinh doanh nhỏ hoặc làm nghề tự do trong lĩnh vực phi chính quy dẫn đến thu nhập bình quân hàng tháng thấp, khoảng 1 – dưới 2 triệu đồng (37,7 %), 500.000 – dưới 1 triệu đồng (23,1 %) và thấp hơn 500.000 đồng/tháng (9,4 %).

Bảng tính thu nhập bình quân hàng tháng so với quy mô hộ gia đình cho thấy có sự khác biệt về thu nhập giữa các hộ có cùng quy mô gia đình. Tuy nhiên, kết quả khảo sát về mức thu nhập chỉ ở mức độ tương đối vì tùy thuộc vào tính trung thực của người trả lời phỏng vấn.

Bảng 5: Thu nhập bình quân hàng tháng theo quy mô hộ của các hộ gia đình tham gia khảo sát (ước tính) (Đơn vị: đồng)

Thu nhập theo số thành viên trong gia đình	<500 ngàn	500 – <1 triệu	1 – < 2 triệu	2 – < 3 triệu	3- < 5 triệu	> 5 triệu	Từ chối, không trả lời	Tổng
1 người	3	0	7	2	0	0	1	13
2 người	3	9	11	1	1	0	2	27
3 người	7	16	27	14	4	3	6	77
4 người	9	23	37	15	6	5	5	100
5 người	4	11	27	10	6	1	2	61
> 5 người	7	22	23	8	6	2	4	72
Tổng (%)	33 (9,4)	81 (23,1)	132 (37,7)	50 (14,3)	23 (6,6)	11 (3,1)	20 (5,7)	350 (100)

Nhìn chung, kết quả về mức thu nhập tương đối phù hợp với kết quả về nghề nghiệp của những người được phỏng vấn. Đa số các hộ có mức thu nhập bình quân từ 500.000đ đến dưới 2 triệu đồng trong một tháng.

6. Số thành viên trong hộ gia đình

Phần lớn những hộ tham gia khảo sát có từ 3 đến 5 thành viên trong hộ (68%) và 20,6% hộ có hơn 5 thành viên.

Bảng 6: Số thành viên trong hộ (đơn vị: người)

Số thành viên trong hộ	Tổng	Phần trăm
Một	13	3,7
Hai	27	7,7
Ba	77	22,0
Bốn	100	28,6
Năm	61	17,4
Trên năm	72	20,6
Tổng	350	100,0

7. Phương tiện trong hộ gia đình

Hầu hết các hộ đều có tivi (97,7%) và đầu đọc đĩa VCD/DVD (70%). Điều này cho thấy rằng nhiều hộ gia đình có phương tiện nghe nhìn để tiếp cận các thông tin.

Bảng 7: Phương tiện giải trí

Phương tiện	Tổng	Phần trăm
Tivi	342	97,7
Radio	51	14,6
VCD/DVD	245	70,0

III. KIẾN THỨC – THÁI ĐỘ - THỰC HÀNH LIÊN QUAN ĐẾN VẤN ĐỀ SỬ DỤNG NƯỚC, NƯỚC THẢI VÀ VỆ SINH MÔI TRƯỜNG

Phần này cung cấp các thông tin liên quan đến khảo sát Kiến thức - Thái độ - Thực hành của người dân tham gia trong mẫu khảo sát liên quan đến vấn đề sử dụng nước, nước thải và vệ sinh. Những kết quả này sẽ giúp hiểu rõ hơn về tình hình hiện tại về vấn đề sử dụng nước, nước thải và vệ sinh tại khu vực khảo sát.

1. Vấn đề sử dụng nước

Kết quả thảo luận nhóm cho thấy có 5 nguồn nước sử dụng tại 4 phường: nước máy, nước mưa, nước giếng (giếng bơm và giếng đào), nước tinh khiết, nước đóng chai và nước mua. Người dân chủ yếu là sử dụng nước máy của Công ty Cấp thoát nước Trà Vinh dùng để nấu ăn, uống và tắm rửa, giặt giũ. Tuy nhiên, phần lớn các hộ sống dọc các con đường chính nên có thể tiếp cận được với nước máy, trong khi đó một số hộ khác sống ở vùng sâu và xa đường không thể tiếp cận được nước máy. Nguyên nhân có thể là do chưa có điều kiện vào nước hoặc do chưa có đường ống nước đi qua. Những hộ này thường dùng nước giếng (giếng bơm và giếng đào), mua nước (từ những hộ có nước máy hay những người bán nước) và cả nước mưa trong suốt mùa mưa. Ngoài ra, nhiều hộ khá giả thì mua nước tinh khiết, đóng chai để uống (20lít/bình) nhưng số khác nghèo hơn thì trữ nước giếng có xử lý bằng phèn để nấu uống. Hơn nữa, cũng có vài hộ sử dụng cả nước máy và nước mưa hoặc nước giếng để tiết kiệm tiền.

Đánh giá về chất lượng nước sử dụng, qua kết quả thảo luận nhóm tại các phường, các hộ cho rằng nước máy tốt nhưng chất lượng chưa cao. Nhóm Đoàn thể tại phường 2 cho rằng: *“nước máy trong, đôi lúc đục phèn, màu vàng, lòng có chất cặn vôi đóng dưới đáy và thỉnh thoảng có mùi hôi do thuốc khử mùi”*. Nhóm đoàn thể tại phường 6 cho biết đồ chứa nước để vài ngày có màu vàng và nhóm nữ cho biết thêm là có đóng vôi lại trong vật dụng nấu ăn, chứa lại sau vài ngày có nhiều tạp chất ở dưới đáy thùng, khi cho vào tủ lạnh đóng đá sẽ có nhiều mảng kéo sợi trắng; tương tự nhóm phường 9 cũng cho biết tuy nước máy ít phèn hơn nước giếng khoan nhưng muốn nấu ăn phải hứng và để lắng phèn sau vài ngày. Các vật dụng dùng để nấu ăn sau thời gian ngắn có đọng lớp vôi. Kết quả thảo luận nhóm nam tại phường 9 cho biết nước máy có mùi hôi và một chị trong nhóm nữ tại phường 9 cũng cho biết chất lượng nước giếng thì cũng có phèn *“Nước giếng không được tốt, mỗi lần bơm nước, chúng tôi phải chứa nước trong vài ngày rồi sau đó mới nấu uống”*.

Để giải thích cho tình trạng có đóng vôi trong nước máy, cán bộ thuộc Công ty Cấp thoát nước cho biết vì sử dụng nguồn nước ngầm nên có tích tụ vôi và sắt nhưng dưới 300 là hàm lượng cho phép sử dụng. Hiện Công ty đang có xử lý vôi và lý hóa. Hoặc có tình trạng bị lắng cặn những nơi cuối đường ống nếu không xả thường xuyên.

Khi được hỏi về nguồn nước chính dùng cho **nấu ăn**, trong tổng số 350 hộ được khảo sát, trừ 1 hộ không nấu ăn tại nhà thì 88,9% (311/350 hộ) hộ sử dụng nước máy, 4,6% (16/350) hộ dùng nước mưa trong suốt mùa mưa, 2,9% (10/350) hộ sử dụng giếng khoan/giếng bơm. Một số ít hộ sử dụng nguồn nước khác như 3 hộ ở phường 6 dùng nước mua, 2 hộ phường 2 và 1 hộ phường 4 dùng nước tinh khiết, đóng chai, 4 hộ phường 9 dùng giếng đào, 1 hộ phường 2 và 1 hộ phường 4 dùng cả nước máy và nước mưa để nấu ăn.

Liên quan đến chất lượng nước máy sử dụng, 59,8% (186/111 ý kiến) cho đánh giá tốt, 38,9% (121/311) nghĩ là có thể chấp nhận được. Tuy nhiên, vẫn có 2 người ở phường 2 và

2 người ở phường 4 cho rằng nước máy bẩn. Các nguồn nước khác được đánh giá ở mức tốt hay có thể chấp nhận được hay ở mức trung bình như nước mưa, nước giếng khoan, giếng bơm, nước giếng đào và nước đóng chai.

Bảng 8: Nguồn nước chính để nấu ăn và chất lượng nước sử dụng

Nguồn nước chính dùng cho nấu ăn	Đơ	Trung bình/có thể chấp nhận được	Tốt	Tổng cộng
Nước mưa	-	1	15	16
Nước giếng khoan/đào	-	5	5	10
Nước mua	-	2	1	3
Nước máy	4	121	186	311 (88,9%)
Nước tinh khiết/đóng chai	-	-	3	3
Nước giếng đào	-	4	-	4
Nước mưa + Nước máy	-	-	2	2
Không nấu ăn	-	-	-	1
Tổng cộng (Phần trăm)	4 (1,1%)	133 (38%)	212 (60,6%)	350 (100%)

Về nguồn nước chính dùng để **uống**, nhiều hộ sử dụng nước máy (42,3%) và nước tinh khiết, nước đóng chai (40,9%) để uống. Hơn nữa, một số hộ khác (10%,) dùng thêm nước mưa để uống trong suốt mùa mưa. Đặc biệt, người dân cũng dùng thêm nguồn nước khác như là nước giếng bơm, giếng khoan ở phường 9 (1,4%) và nước giếng đào (1,4%). Tại phường 6, người dân dùng nước giếng bơm/đào (0,3%) và nước mưa (0,9%) để uống. Còn ở phường 4, người dân dùng nước mưa (1,1%). Ngoài ra, để tiết kiệm chi phí nước máy, người dân cũng dùng cả nước máy và nước mưa hay nước tinh khiết hoặc nước đóng chai để uống.

Nhận xét về chất lượng nước, ngoại trừ 0,6% người dân ở phường 2 đánh giá nước tinh khiết hoặc nước đóng chai dùng để uống thì vẫn bị dư, số người còn lại đánh giá các nguồn nước khác dùng để uống có chất lượng ở mức trung bình hay có thể chấp nhận được và mức độ tốt.

Bảng 9: Nguồn nước chính dùng để uống và chất lượng nước sử dụng

Nguồn nước chính để uống	Đơ	Trung bình/có thể chấp nhận được	Tốt	Tổng cộng
Nước mưa	-	5	30	35
Nước giếng khoan/đào	-	4	2	6
Nước mua	-	2	5	7
Nước máy	-	54	94	148 (42,3%)
Nước tinh khiết/đóng	2	12	129	143

Nguồn nước chính để uống	Dơ	Trung bình/có thể chấp nhận được	Tốt	Tổng cộng
chai				(40,9%)
Nước giếng đào	-	4	1	5 (1,4%)
Nước mưa + Nước máy	-	2	3	5
Nước mưa + Nước tinh khiết/ đóng chai	-	-	1	1
Tổng cộng (Phần trăm)	2 (0,6%)	83 (23,7%)	265 (75,7%)	350 (100%)

Về nguồn nước chính dùng để tắm rửa và giặt giũ, hầu hết các hộ (90%) sử dụng nước máy. Một số hộ khác (6,9%) dùng nước giếng bơm/ khoan. Một số ít hộ dùng nước mưa (1,1%), nước giếng đào (1,1%) và nước mưa (0,6%). Đặc biệt là có 0,3% hộ ở phường 4 dùng cả nước máy và nước mưa.

Quan tâm đến chất lượng nước, ngoại trừ 0,6% hộ ở phường 2 nhận xét thấy nước giếng bơm, giếng khoan và nước máy chưa sạch, các hộ khác đánh giá các nguồn nước khác dùng để tắm giặt ở mức trung bình hay có thể chấp nhận được và tốt.

Bảng 10: Nguồn nước chính dùng cho tắm giặt và chất lượng nước sử dụng

Nguồn nước chính dùng cho tắm giặt	Dơ	Trung bình/có thể chấp nhận được	Tốt	Tổng cộng
Nước mưa	-	1	3	4
Nước giếng khoan/đào	1	11	12	24
Nước mưa	-	2	-	2
Nước máy	1	107	207	315 (90%)
Nước giếng đào	-	4	-	4
Nước mưa + Nước máy	-	-	1	1
Tổng cộng (Phần trăm)	2 (0,6%)	125 (35,7%)	223 (63,7%)	350 (100%)

Tóm lại, có 5 nguồn nước được sử dụng tại 4 phường đã khảo sát là nước máy, nước mưa, nước giếng (giếng bơm và giếng đào), nước tinh khiết, nước đóng chai và nước mưa. Người dân chủ yếu là sử dụng nước máy của Công ty Cấp thoát nước Trà Vinh dùng để nấu ăn, uống và tắm rửa, giặt giũ lần lượt với tỷ lệ là 88,9%, 42,3% và 90%. Liên quan đến chất lượng các nguồn nước đang sử dụng nhìn chung là ở mức tốt và có thể chấp nhận được. Tuy nhiên, qua kết quả thảo luận nhóm tại các phường, các hộ cho rằng nước máy tốt nhưng chất lượng chưa cao. Kết quả phỏng vấn hộ cũng cho thấy vẫn còn 1,1% hộ dân đánh giá nước máy còn dơ nếu sử dụng để nấu ăn, 0,6% hộ đánh giá nước tinh khiết, nước đóng chai dùng để uống còn dơ và 0,6% đánh giá nước giếng khoan và nước máy dùng cho tắm giặt chưa được sạch.

Chi phí sử dụng nước máy hàng tháng

Về chi phí phải trả cho việc dùng nước máy hàng tháng của các hộ gia đình kết nối vào hệ thống nước máy, ngoại trừ 4,3% hộ không kết nối nước máy, phần lớn các hộ đã kết nối chi trả bình quân từ 10.000 đồng đến dưới 100.000 đồng (80,6%). Tuy nhiên, một số ít hộ trả khoảng 100.000 hoặc hơn (9,4%) và một số ít khác thì trả thấp hơn 10.000 đồng/tháng (5,4%).

Kết quả khảo sát quan điểm của khách hàng về giá nước cho rằng chi phí này có thể chấp nhận được với 71% hộ trả lời rằng mức này là vừa phải. Tuy nhiên, một số hộ cho rằng giá tiền vẫn còn hơi mắc (13,4%) và mắc (10,4%). Một số ít hộ cho rằng giá nước là rẻ (2,4%). Còn lại 2,7% thì không biết hay không có ý kiến.

Bảng 11: Tiền nước hàng tháng của các hộ kết nối nước máy (Đơn vị: đồng)

Chi phí hàng tháng cho nước máy/ tháng	Tổng	Phần trăm
Không kết nối nước máy	15	4,3
<10.000	19	5,4
10.000 - <20.000	62	17,7
20.000 - <30.000	62	17,7
30.000 - <50.000	89	25,4
50.000 - <100.000	69	19,7
100.000 hoặc trên	33	9,4
Không biết (do vợ trả)	1	0,3
Tổng	350	100,0

Tóm lại, phần lớn các hộ đã kết nối chi trả tiền nước hàng tháng bình quân từ 10.000 đồng đến dưới 100.000 đồng (80,6%). Với mức giá như vậy, 71% nhận xét là vừa phải và chi phí có thể chấp nhận được.

2. Nhà vệ sinh của hộ gia đình

Kết quả khảo sát về nhà vệ sinh của các hộ gia đình cho thấy trong số 350 hộ thì đa số các hộ (94,6%) có nhà vệ sinh và còn vài hộ (5,4%) vẫn chưa có nhà vệ sinh.

Nhà vệ sinh tại các hộ gia đình khảo sát có nhiều loại: nhà vệ sinh tự hoại (90,6%), nhà vệ sinh đào (0,6%), nhà vệ sinh ra hệ thống thoát nước (0,6%) và ra sông/ao (2,9%). Bảng 12 cho thấy các hộ sử dụng nhà vệ sinh ra sông đều ở phường 9, hộ sử dụng nhà vệ sinh đào, nhà vệ sinh ra hệ thống thoát nước tập trung là ở phường 2, phường 4 và phường 6.

Bảng 12: Loại nhà vệ sinh tại các hộ gia đình khảo sát

Loại nhà vệ sinh	Ward 2	Ward 4	Ward 6	Ward 9	Total (Perc.)
NVS tự hoại	93	93	96	35	317 (90.6)
NVS đào	1	1	-	-	2 (0.6)
NVS ra hệ thống thoát nước	1	-	1	-	2 (0.6)
NVS ra sông/ ao	-	-	-	10	10 (2.9)
Total (Perc.)	95	94	97	45	331

Về 317 hộ có nhà vệ sinh tự hoại thường hút hầm cầu mỗi khi đầy (38,5%) hay chưa hút (25,6%). Thực tế, chỉ có một số nhỏ các hộ gia đình hút hầm cầu khi nào bị nghẹt (7,9%) vì các hộ này sử dụng một loại bột hóa chất cho tự phân hủy hay trường hợp nhà vệ sinh vừa xây mới (7,9%). Số hộ còn lại cho biết hút hầm cầu sau 5-10 năm hoặc khoảng 10 năm sau khi sử dụng tùy vào kích cỡ hầm cầu và số lượng thành viên trong gia đình hay một số hộ khác không biết.

Trong số 19 hộ không có nhà vệ sinh, có 3 hộ xử lý phân bằng cách bỏ vào bịch nhựa và sau đó thả ra sông, 3 hộ khác thì dùng kệ nhà vệ sinh hàng xóm, 6 hộ sử dụng nhà vệ sinh công cộng, 7 hộ khác sử dụng cầu tiêu ao cá.

Trả lời về việc xây nhà vệ sinh, có 52,6% hộ sẵn sàng vay tiền để xây nhà vệ sinh (trong đó có duy nhất một trường hợp mong muốn xây nhà vệ sinh chung với một nhà hàng xóm), trong khi 47,4% hộ còn lại thì không muốn vay tiền.

Theo những hộ muốn xây nhà vệ sinh, lý do để mượn tiền xây nhà vệ sinh tự hoại là nhằm bảo vệ môi trường và sức khỏe, chẳng hạn như *“cũng muốn vay tiền cho vệ sinh hơn, ai cũng muốn sạch sẽ, không gây ô nhiễm môi trường, làm cho môi trường sống được sạch sẽ mà không bị ô nhiễm, mang lại sức khỏe tốt cho mọi người”*. Một số hộ khác thì sẵn sàng nếu họ được tạo điều kiện thuận lợi để vay tiền hoặc họ cảm thấy tiện lợi hơn nếu có nhà vệ sinh.

Ngược lại, những hộ gia đình không muốn vay tiền để xây nhà vệ sinh tự hoại nêu lên một số lý do khó khăn về kinh tế và cảm thấy chưa cần thiết phải vay vì sợ bị mắc nợ không trả nổi như *“không có tiền”, “không muốn/thích vay tiền”* hay *“không thể vay tiền”, “xây nhà vệ sinh khi nào có tiền, không dám vay”, “gia đình nghèo nên sợ không trả nổi”, “nếu vay thì phải lo về khoản tiền vay”*.

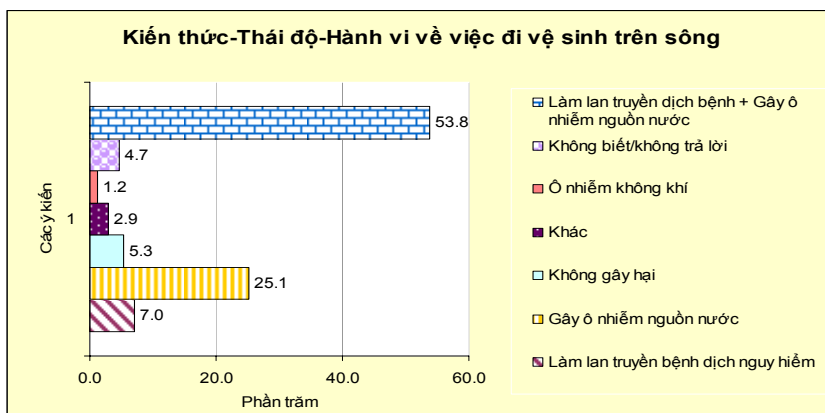
Một số hộ khác không muốn xây nhà vệ sinh vì đã quen thói quen cũ, không nhìn thấy việc giữ gìn môi trường sạch sẽ là quan trọng: *“không ảnh hưởng gì”, “đi ở ngoài quen rồi, giờ ở đây vẫn có nhiều nhà có nhà vệ sinh nhưng vẫn còn đi cầu cá đó”*.

Nhìn chung thì kiến thức của các hộ về vệ sinh môi trường chỉ ở mức độ tương đối/ trung bình. Số hộ nhận biết việc đi vệ sinh trên sông ảnh hưởng đến môi trường cao hơn số hộ không biết. Biểu đồ phía dưới cho thấy rõ 53,8% người dân nhận thấy tác hại nếu sử dụng nhà vệ sinh trên hoặc ra sông như làm lây lan các bệnh nguy hiểm, ô nhiễm nguồn nước. Chỉ có 5,3% nghĩ rằng không gây ra bất cứ tác hại nào *“Toàn bộ nước thải đều chảy ra sông, nhưng nhờ vào thủy triều lên xuống nên cũng không có vấn đề gì”*. Một số hộ khác (2,9%) thì trả lời rằng họ chỉ thấy bẩn, mất vệ sinh, ô nhiễm môi trường hoặc không thấy gì nên không biết.

Tuy nhiên, vẫn còn vài hộ khác sử dụng cầu cá mà không thấy ảnh hưởng gì do thói quen. Theo vài người cho biết *“biết là dùng cầu cá có thể ảnh hưởng đến môi trường nhưng vẫn có*

nuôi cá trong ao, sẽ tiện hơn nếu xây nhà vệ sinh nhưng đã quen đi cầu cá rồi”, “từ trước tới giờ quen dùng cầu cá lâu rồi”, “cá ăn phân người trong ao và làm sạch ao”, “thì chỉ ô nhiễm không khí thôi vì không có nước ra vào”, “nghĩ là cũng ô nhiễm nhưng chỉ phần nào thôi, cũng không nghiêm trọng lắm”, “phần lớn người dân ở đây đều có nhà vệ sinh tự hoại nhưng vẫn dùng cầu cá vì mát mẻ, dùng nhà vệ sinh trong nhà thì nóng nực hơn”.

Biểu đồ 2: Kiến thức, thái độ và hành vi của người được phỏng vấn về ảnh hưởng của việc đi vệ sinh trên sông đến môi trường



Cầu cá

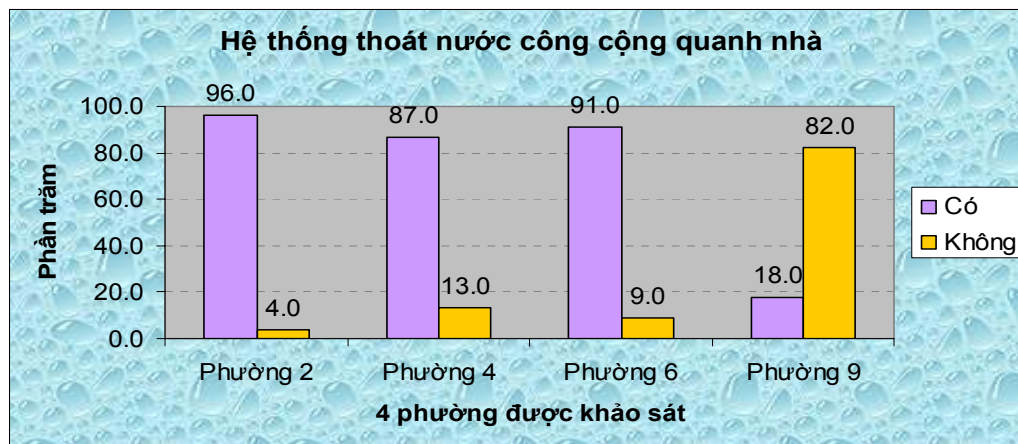
Tóm lại, có 331 hộ (94,6%) có nhà vệ sinh và 19 hộ (5,4%) vẫn chưa có nhà vệ sinh. Đối với những hộ chưa có nhà vệ sinh, thường xử lý bằng cách bỏ vào bịch nhựa và sau đó thả ra sông, dùng ké nhà vệ sinh hàng xóm, sử dụng nhà vệ sinh công cộng, và sử dụng cầu tiêu ao cá. Trong số những hộ chưa có nhà vệ sinh này, có 47,4% hộ không muốn vay tiền xây nhà vệ sinh với lý do khó khăn về kinh tế và cảm thấy chưa cần thiết phải vay vì sợ bị mắc nợ không trả nổi hay đã quen với việc sử dụng cầu tiêu ao cá nên không muốn thay đổi hay không thấy có gì ảnh hưởng đến vệ sinh môi trường.

3. Hệ thống thoát nước

Trong tổng số 350 hộ thì có 14,6% ý kiến cho rằng không có bất cứ nguồn nước thải nào quanh nhà họ. 76% ý kiến thì có nước thải từ những sinh hoạt hàng ngày như là tắm rửa, giặt giũ, lau dọn chảy qua nhà hay như 9,4% ý kiến là có nguồn nước thải từ nguồn khác như bệnh viện gần đó, công trình xây dựng, công ty chế biến hải sản tư nhân hoặc từ cả nguồn nước thải hàng ngày và bệnh viện, xây dựng của nhà hàng xóm và chợ.

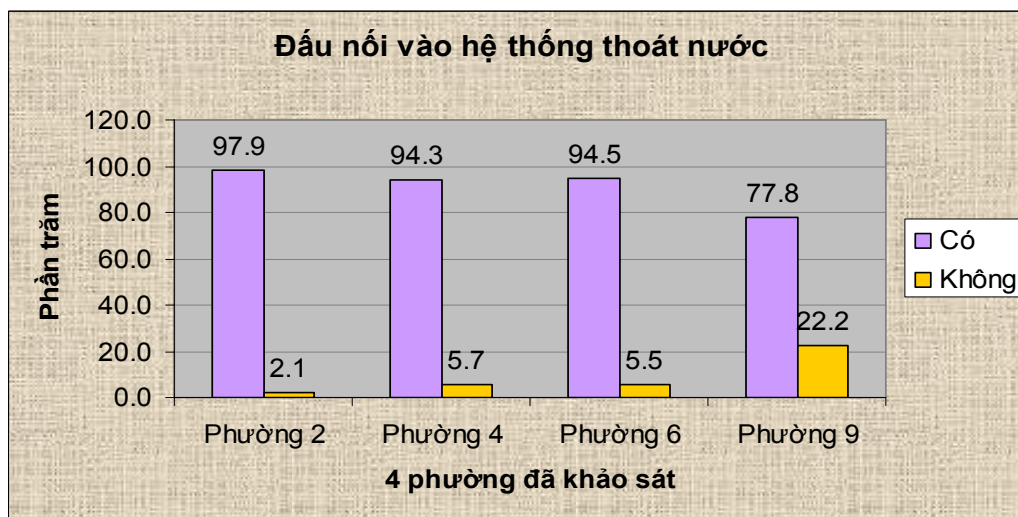
Về hệ thống thoát nước công cộng chảy qua hay quanh nhà thì có 80,9% hộ trả lời là “có” và 19,1% hộ trả lời là “không”. Chi tiết của hệ thống thoát nước tại mỗi phường được khảo sát như sau:

Biểu đồ 3: Hệ thống thoát nước công cộng quanh nhà



Trong số 283 hộ có hệ thống thoát nước công cộng quanh nhà thì trong đó, có 269 hộ (95,1%) kết nối với hệ thống nước thoát nước và còn 14 hộ (4,9%) chưa kết nối. Những hộ chưa kết nối đa số là ở phường 9 do là một trong những phường vùng ven thị xã Trà Vinh, đặc điểm địa lý đặc thù của phường là nằm ở vùng trũng hoặc vùng thấp nhưng lại thiếu đê bao nên thường xuyên bị ngập, đa phần nước thải từ hộ gia đình chảy tự do ra đất để tự tiêu và tự hủy.

Biểu đồ 4: Đầu nối từ nhà đến hệ thống thoát nước



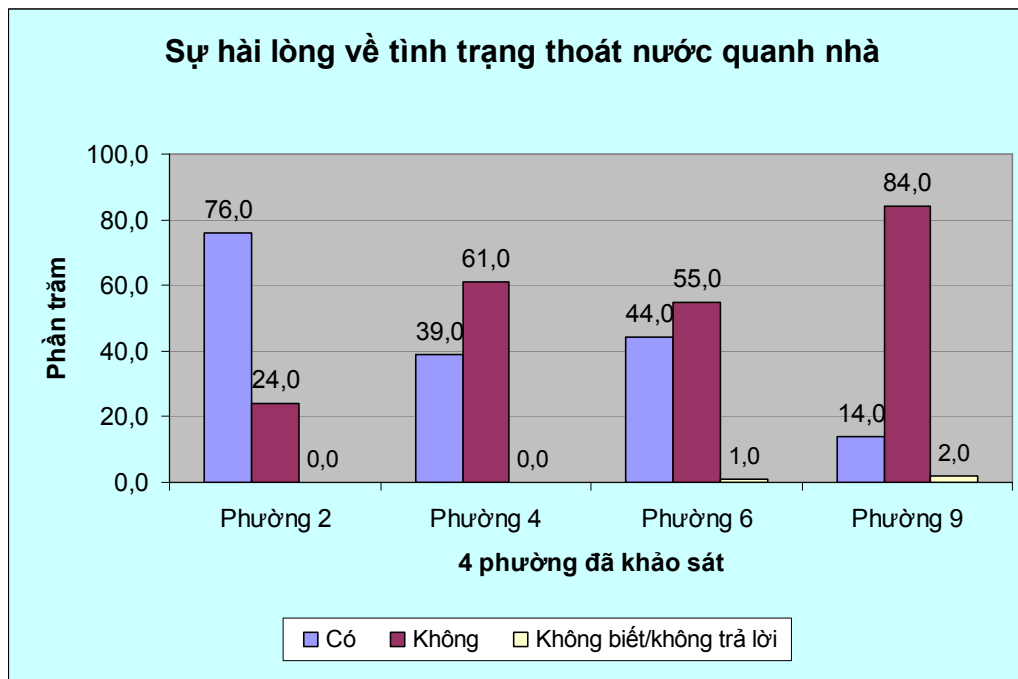
Liên quan đến các loại cống, kết quả từ 269 hộ đầu nối vào hệ thống thoát nước thì có 71,4% hộ có cống hoặc rãnh kín, 16,4% hộ có cống hoặc rãnh lộ thiên, 11,2% hộ sử dụng cống chảy ra ao, kênh, vườn và số hộ còn lại (1,1% hộ) thì có cả cống kín và cống lộ thiên hay cống kín và cống dẫn ra ao, kênh mương.

Về thời gian đầu nối của 269 hộ có đầu nối vào hệ thống thoát nước, trừ 3,7% không biết hay không trả lời ra, còn phần lớn các hộ (84%) đều đầu nối hơn 3 năm, 10,4% (28 hộ) đầu nối được từ 1-3 năm, 1,9% (5 hộ) đầu nối dưới 1 năm.

Sự hài lòng về hệ thống thoát nước hiện tại quanh nhà

Có 52% (182/350 hộ) không hài lòng về tình trạng thoát nước quanh nhà, 47,4% (166/350 hộ) hài lòng và 0,6% (2/350 hộ) không có câu trả lời. Tương tự như kết quả về hệ thống thoát nước công cộng, tại phường 9 do thiếu hệ thống thoát nước nên số hộ dân cảm thấy không hài lòng chiếm tỷ lệ cao. Chi tiết từng phường như sau:

Biểu đồ 5: Sự hài lòng về tình hình thoát nước hiện tại quanh nhà



Những hộ hài lòng về thoát nước đưa ra một số ý kiến như sau: thoát nước tốt, không bị nghẹt, đường được làm sạch sẽ, sạch và không ứ đọng, cũng được và không quá tệ (phường 2), hệ thống thoát nước tốt, không bị ngập, không gây ra ô nhiễm, vệ sinh môi trường tốt (phường 4), cũng thường, không dơ, không bị ngập, mọi người có ý thức giữ gìn, vệ sinh, thoát nước ra sông tốt, hài lòng nhưng cần phải được cải thiện nhiều hơn (phường 6), hài lòng hệ thống cống ngầm, không có gì xảy ra, mọi gia đình đều giữ sạch sẽ, các hộ ở khu vực đất rộng thấm nước thái nên không gây ngập hay ứ đọng (phường 9).

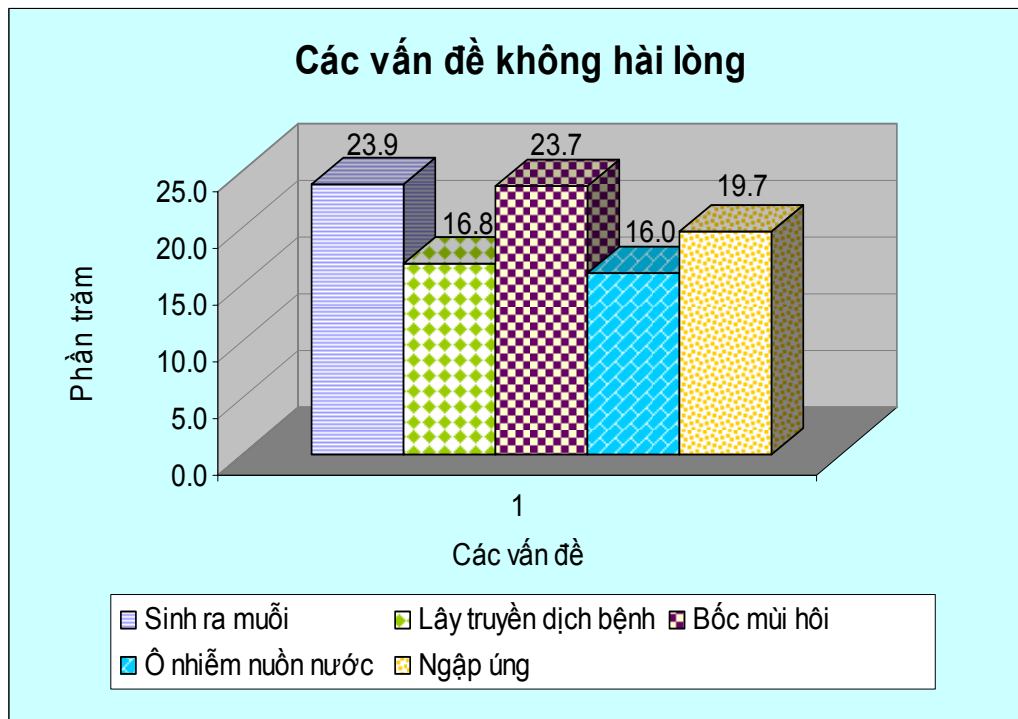
Tuy nhiên, những hộ không hài lòng về hệ thống thoát nước chiếm tỷ lệ cao hơn những hộ hài lòng vì một số lý do như là hệ thống cống nhỏ, không tốt hoặc quá tệ, thoát nước chậm gây ứ đọng, ngập và lầy lội suốt mùa mưa, nhất là khi mưa lớn, không thấy có ai có trách nhiệm đến nạo vét, nước thải tự chảy từ nhà ra đất phía sau nhà hay ra ao phía sau của nhà hàng xóm hoặc chảy vào các con mương thoát nước rồi ra sông nhưng vẫn bị nghẽn gây mất vệ sinh (phường 2), nước thải chảy ra đất, vườn phía sau nhà, không có cống gây ngập đường suốt mùa mưa/ mưa lớn. “Trời ơi, không thể chịu được, suốt mùa nắng thì hôi hám, mùa mưa thì ứ đọng, ngập nước” (phường 4). Cống nhỏ, thoát nước chậm và nghẽn mỗi khi mưa, rất ô nhiễm, lầy lội và nước thải thì có màu đen, hôi hám vào mùa mưa, nước thải từ chợ cũng chảy tràn lan ra đường (phường 6). Ngập lụt suốt mùa mưa (phường 9).

Qua các buổi thảo luận nhóm cũng cho thấy kết quả tương tự. Đề cập đến hệ thống thoát nước trong khu vực, phần đông người dân đều cho biết ngoài các đường cống ra, không có bất cứ hệ thống xử lý nước thải nào trước khi ra sông. Hầu hết nước thải chảy từ các hộ gia đình ra hệ thống cống chung tại các con lộ hoặc đường chính. Thực tế có xảy ra tình trạng ứ đọng và ngập trong suốt mùa mưa và triều cường vì hệ thống cống chưa hoàn chỉnh hay do kích thước nhỏ so với sự gia tăng thêm số dân đến sinh sống. Một nguyên nhân khác là vì thiếu thùng rác nên người dân thường xả rác xuống cống lộ thiên gây nghẹt, chủ yếu là từ cống ra hệ thống thoát nước liên phường. Một lý do khác cũng quan trọng hơn là việc một

số hộ lấn chiếm mặt tiền đường xây nhà trên các ống cống làm không thể tiến hành việc nạo vét cống gây ngập, mùi hôi và dơ bẩn. Tại những khu vực không có hệ thống thoát nước, nước thải chảy vào các ao hoặc hố đào gần đó hoặc chảy tràn ra đất cho nước tự thấm. Còn những hộ gần ruộng cho nước thải chảy ra ruộng, ao, mương nhưng vào mùa mưa hay triều cường cũng là một vấn đề vì nước thải, nước dơ chảy tràn vào nhà dân do không thoát nước.

Bên cạnh đó, kết quả khảo sát về nhận thức cũng cho thấy tỷ lệ thấp người dân có nhận thức về vệ sinh môi trường: chỉ khoảng 17% nhận thấy là lây truyền dịch bệnh, và chỉ 16% nhận thấy ô nhiễm nguồn nước.

Biểu đồ 6: Các vấn đề không hài lòng



Cống thoát trong hẻm nhỏ



Bỏ rác ra mương/ ao/ cống hở

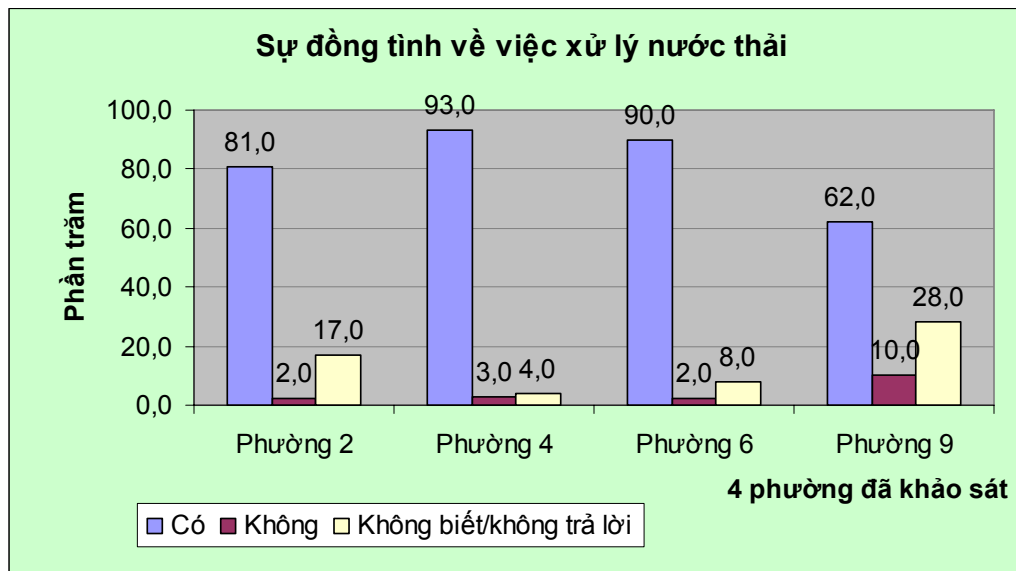


Nước thải chảy tràn ra đất/ ao gần nhà

Sự đồng tình của các hộ dân về việc xử lý nước thải

Khi được hỏi “Anh chị có đồng ý với ý kiến là nước thải phải được xử lý trước khi đổ ra sông không?”, có 84,3% (295/350) người đồng ý, 3,4% (12/350) người trả lời không đồng ý, và 12,3% (43/350) người không biết hoặc không trả lời. Cụ thể từng phường như sau:

Biểu đồ 7: Sự đồng tình về việc nước thải nên được xử lý trước khi đổ ra sông



Những hộ đồng ý về việc xử lý nước thải đồng ý hay cảm thấy rằng tốt, rất tốt và sạch sẽ nếu nước thải được xử lý hay cần được xử lý để không gây ô nhiễm về sau cũng như là để đảm bảo vệ sinh môi trường: “Nên xử lý nước thải cho sạch sẽ, tránh mùi hôi, muỗi và ô nhiễm môi trường ảnh hưởng đến những người sống gần sông rạch”, “Cần có cống ra đường chính và nên có hệ thống xử lý nước thải”.

Những hộ không đồng ý về việc xử lý nước thải do một vài lý do như cảm thấy không gây ô nhiễm và chưa cần thiết: “Không gây ô nhiễm vì chỉ là nước thải từ sinh hoạt hàng ngày từ các hộ gia đình chứ không phải từ khu công nghiệp”, “Cho nước thải chảy tràn ra và tự thấm vào đất”, “Như vậy cũng được rồi, không có chỗ để xử lý”, “Thật ra thì cũng cần nhưng không có điều kiện để xử lý và hộ gia đình chỉ thải nước sinh hoạt hàng ngày”.

Nguyên nhân không trả lời là do thiếu nhận thức hoặc không quan tâm hay có tâm lý chờ đợi và tùy vào nhà nước: “Chưa nghe thấy gì cả”, “Chưa đưa vào sử dụng nên chưa thể hình dung được”, “Cứ để chảy ra sông”, hoặc “Không biết, đó là chuyện của nhà nước và tùy vào nhà nước, cứ làm nếu thấy tiện”.

Chi phí cho việc xử lý nước thải

Kết quả phỏng vấn hộ cho thấy có 77,7% (272 ý kiến) sẵn sàng trả phí xử lý nước thải, 3,4% (12 ý kiến) không đồng ý sẵn sàng và những ý kiến còn lại là không biết hoặc không ý kiến.

Theo những hộ sẵn sàng vì thấy môi trường sẽ được cải thiện không gây ô nhiễm, bệnh dịch mang lại môi trường và nguồn nước xanh, sạch, vệ sinh và không ô nhiễm cũng như là cho sức khỏe, cuộc sống tốt hơn cho mọi người và vệ sinh môi trường cho xã hội. Mọi người sẵn sàng trả vì họ thấy được lợi ích và trách nhiệm của chính họ: “Sẵn sàng nếu thấy tốt”, “Người dân phải trả/ mọi người phải đóng góp do là trách nhiệm chung đối với môi trường vì một môi trường sạch đẹp và sức khỏe cộng đồng tốt hơn”. Đồng thời, người dân cũng yêu cầu chi đóng phí “với điều kiện nước thải phải được xử lý tốt và không bị nghẽn như tình trạng hiện tại”.

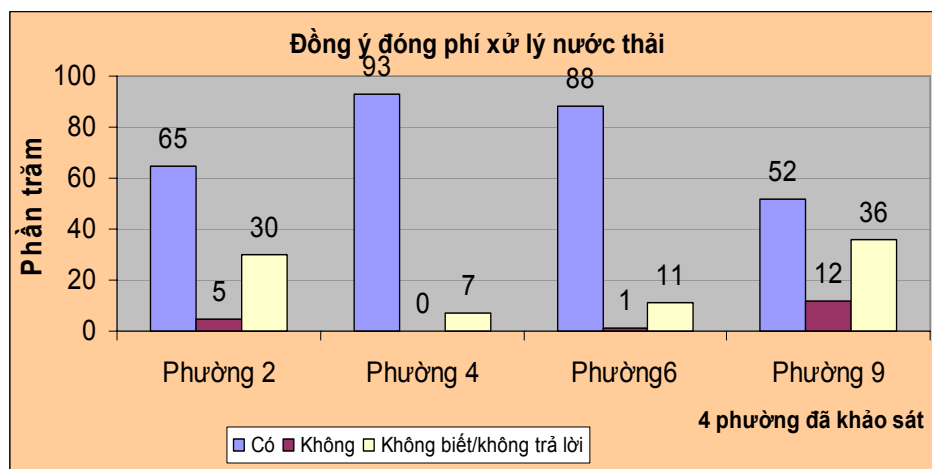
Tuy nhiên, một vài ý kiến người dân cũng đã bộc lộ lo lắng về chi phí cho việc xử lý nước thải: “Sẵn sàng trả do tình trạng hiện tại thật tệ nhưng trả theo khả năng”, “nhưng không biết trả bao nhiêu”, “nhưng giá cả phải hợp lý và trong khả năng cho phép”.

Một vài người khác thì theo số đông, “Ai sao tôi vậy, quyết định theo đa số, sẽ trả phí nếu mọi người cũng trả, nếu trả ít thì được vì không có khả năng trả nhiều”. Vài hộ khác tùy vào quyết định của nhà nước, “Nếu nhà nước quy định/ ấn định giá chi trả”, “Theo quy định/ luật lệ của nhà nước nhưng giá phải phù hợp với người dân”.

Kết quả thảo luận nhóm cũng cho thấy đa số người dân tham gia thảo luận nghĩ rằng việc đóng phí xử lý nước thải là điều cần thiết phải làm để giúp cho người dân có một cuộc sống và sức khỏe phát triển hơn và tốt hơn. Tuy vậy, theo người dân thì nên có một thống nhất chung về mức giá chi trả do lãnh đạo phường quyết định căn cứ vào mức thu nhập và khả năng đóng góp của mỗi hộ dân và cũng cần mọi người phải có ý thức/ nhận thức tốt. “Mọi người sẽ đóng phí nếu giá tiền để xử lý nước thải không quá cao so với giá nước sinh hoạt và mức giá nên dựa vào lượng nước sử dụng trên thực tế của mỗi hộ gia đình”. Một phụ nữ trong nhóm thảo luận tại phường 9 phát biểu: “Rất tốt nếu có hệ thống thoát nước và có nhà máy để xử lý nước thải giúp cho mọi người phòng tránh được bệnh tật và cũng giúp cho môi trường tốt hơn vì vậy họ sẽ tham gia và sẵn sàng đóng phí. Nhưng có điều là người dân mong rằng giá phí sẽ phù hợp với những người sống trong sâu, ...”.

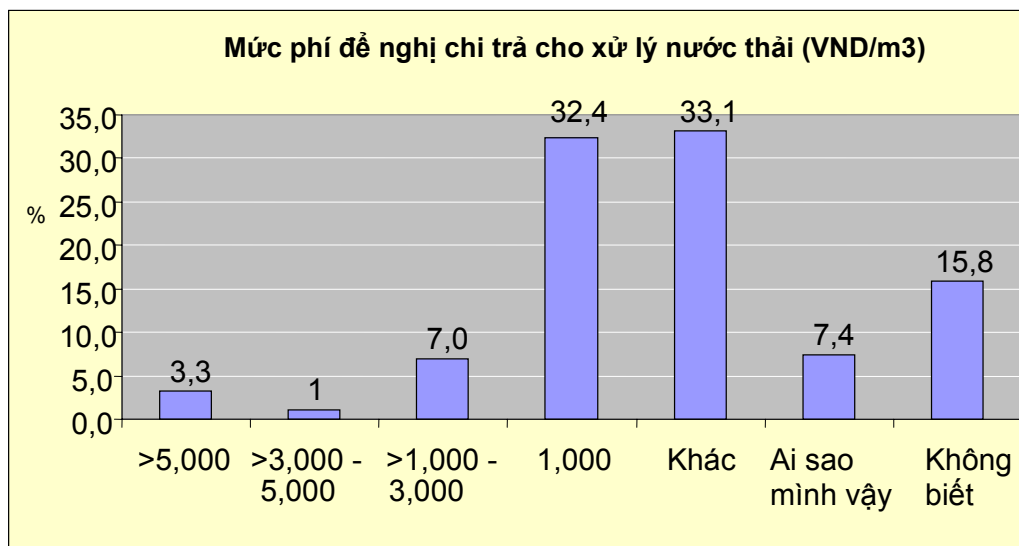
Với ý kiến không đồng ý trả phí xử lý nước thải do nhận thức, thu nhập thấp và lo ngại về mức phí vì vậy những người này cho là do nhà nước quyết định. Trong số này có người cho là: “Không có vấn đề gì vì hiện nay người dân không dùng nước sông nữa”, “Thu nhập gia đình thấp do đó không thể chi trả”; “Không biết số tiền phải chi trả”; “Nhà nước phải có trách nhiệm, phải đầu tư và lo chi phí cho việc xử lý nước thải”.

Biểu đồ 8: Đồng ý đóng phí xử lý nước thải



Liên quan đến mức chi trả, có 32,4% (88/272) ý kiến đề nghị mức 1.000đ/m³ và 11,4% (31/272) ý kiến đề nghị với mức từ 1.000đ-5.000đ/m³. Số ý kiến còn lại 33,1% (90/272) ý kiến nêu nhiều mức phí rất khác nhau. Đa số những ý kiến này cho là nhà nước nên xác định mức phí như thế nào hợp lý, phù hợp với thu nhập của hộ dân. Vài hộ cho là mức phí nên tính theo phần trăm, có thể là từ 10-20% trên tiền nước tiêu thụ hàng tháng hoặc là từ 1/3 đến 1/2 giá tiền nước sử dụng, chẳng hạn từ 200-300 đồng/m³. Vài hộ đề nghị nên thu theo một mức xác định hàng tháng như thu phí đổ rác 6.000đ/tháng chẳng hạn. Dưới đây là biểu đồ về mức phí đề nghị chi trả cho việc xử lý nước thải của người dân 4 phường được khảo sát:

Biểu đồ 9: Mức phí đề nghị chi trả cho việc xử lý nước thải.



Tóm lại, liên quan đến vấn đề thoát nước, có 76% ý kiến thì có nước thải từ những sinh hoạt hàng ngày như là tắm rửa, giặt giũ, lau dọn chảy qua nhà. Có 80,9% ý kiến trả lời là “có” hệ thống thoát nước công cộng chảy qua hay quanh nhà. Trong số đó có 95,1% kết nối với hệ thống nước thoát nước và còn 4,9% chưa kết nối. Phần lớn các hộ (84%) đều đấu nối hơn 3 năm. Những hộ chưa kết nối đa số là ở phường 9 do là phường vùng ven lại bị trũng và thấp, nước thải đa phần là chảy tự do ra đất để tự thấm. Có 71,4% hộ có cống hoặc rãnh kín.

Về sự hài lòng về hệ thống thoát nước hiện tại quanh nhà, tỷ lệ hộ không hài lòng (52%) về hệ thống thoát nước cao hơn hộ hài lòng (47,7%). Tại phường 9 do thiếu hệ thống thoát nước nên hộ không hài lòng chiếm tỷ lệ cao. Các hộ không hài lòng nêu một số lý do như là

hệ thống cống nhỏ, không tốt hoặc quá tệ, thoát nước chậm gây ứ đọng, ngập và lầy lội suốt mùa mưa, nhất là khi mưa lớn, v.v...

Kết quả khảo sát về nhận thức cũng cho thấy người dân có nhận thức rõ các vấn đề vệ sinh môi trường do tình trạng ngập úng và thoát nước kém gây ra như việc sinh ra muỗi (23,9%) và bốc mùi hôi (23,7%).

Về sự đồng tình của các hộ dân về việc xử lý nước thải, từ nhận thức rõ về tác hại của vấn đề nước thải, 84,3% ý kiến đồng tình với việc xử lý nước thải vì không gây ô nhiễm về sau cũng như là để đảm bảo vệ sinh môi trường. Tuy vậy, vẫn còn 3,4% ý kiến trả lời không đồng ý và 12,3% (43/350) là không biết hoặc không trả lời. Lý do không đồng ý là vì cảm thấy không gây ô nhiễm và chưa cần thiết. Những ý kiến không biết là do thiếu nhận thức hoặc không quan tâm hay có tâm lý chờ đợi và tùy vào nhà nước

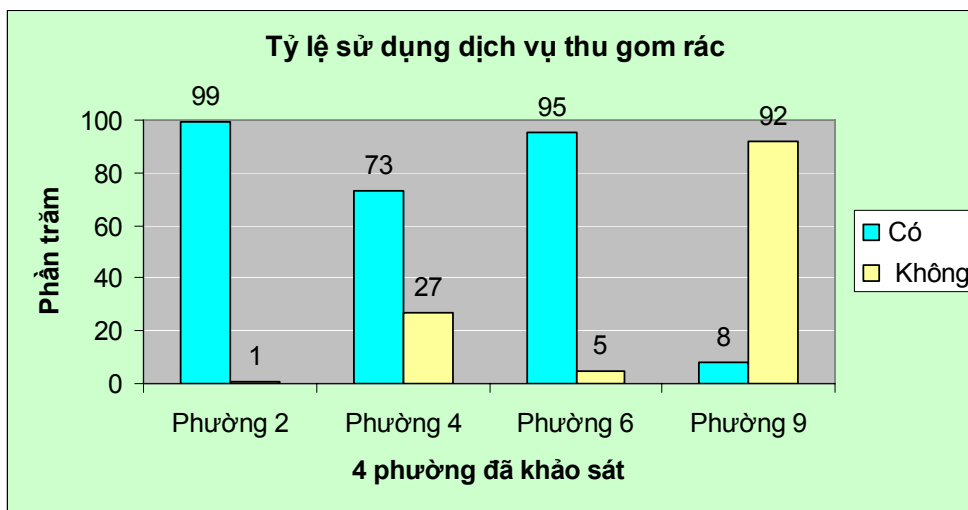
Về chi phí cho việc xử lý nước thải, 77,7% sẵn sàng trả phí xử lý nước thải vì môi trường sẽ được cải thiện không gây ô nhiễm, bệnh dịch mang lại môi trường và nguồn nước xanh, sạch, vệ sinh và không ô nhiễm cũng như là cho sức khỏe, cuộc sống tốt hơn cho mọi người và vệ sinh môi trường cho xã hội. Trong số đó, có 32,4% ý kiến đề nghị mức 1.000đ/m³. Tuy vậy, vẫn có 3,4% không đồng ý do nhận thức, thu nhập thấp và lo ngại về mức phí vì vậy những người này cho là do nhà nước quyết định.

4. Rác thải

Việc sử dụng dịch vụ thu gom rác

Kết quả khảo sát cho thấy tại các phường được khảo sát có dịch vụ thu gom rác thải. Tuy nhiên, các tuyến thu gom rác vẫn chưa rải đều tại các khu dân cư trong các phường. Trong 350 hộ được khảo sát có 77,4% (271/350) hộ sử dụng dịch vụ thu gom rác địa phương và 22,6% (79/350) không sử dụng dịch vụ này. Chi tiết mỗi phường như sau:

Biểu đồ 10: Tỷ lệ sử dụng dịch vụ thu gom rác



Qua biểu đồ thể hiện tỷ lệ hộ không sử dụng dịch vụ thu gom cao tại phường 9 (92%) và phường 4 (27%). Lãnh đạo phường 9 đánh giá về tình hình vệ sinh môi trường tại phường chưa được tốt là do trước đây người dân bỏ rác xuống sông và người dân thường xử lý rác bằng cách đốt và tự hủy hay đào hố chôn vào mùa mưa. Ý kiến lãnh đạo phường 4 cho rằng tại một số tuyến đường có xe thu gom, một số tuyến xa đường chính chưa có nên người dân thải lung tung, tuyến cặp sông hoặc kênh rạch thì người dân thường bỏ rác ra sông.

Số lần lấy rác trong tuần của dịch vụ thu gom rác

Trong 271 hộ có sử dụng dịch vụ thu gom rác thì có 95,2% (258/271 hộ) cho là tổ lấy rác đến thu gom rác mỗi ngày, 3,3% (9/ 271 hộ) cho là tổ thu gom rác đến lấy rác 2-3 lần trên

tuần. Ngoài ra, có 2 hộ cho là họ bỏ rác ở chỗ đất trống gần nhà vì bồn rác được đặt ở xa nhà họ.

Bảng 13: Số lần lấy rác trên tuần của dịch vụ thu gom rác

Thời gian	P. 2	P. 4	P.6	P. 9	Tổng cộng	Phần trăm
Mỗi ngày	93	69	93	3	258	95,2
2 - 3 lần trên tuần	5	2	1	1	9	3,3
1 lần trên tuần	0	1	0	0	1	0,4
Khác	1	0	1	0	2	0,7
Không biết Không có ý kiến	0	1	0	0	1	0,4
Total	99	73	94	4	271	100,0

Chi phí thu gom rác hàng tháng

71,2% (193/ 271) hộ chi trả chi phí thu gom rác dưới 10.000 đồng/tháng. 9,5% (26/271) hộ trả từ 10.000đ đến dưới 20.000đ/tháng. Đặc biệt có 1,1% (3/271) hộ đã trả với mức cao: từ 20.000-30.000 đ/tháng.

Ngoài ra, có 15,8% (43/271) hộ không chi trả và 1,1% (3/271) hộ cho là không có ai thu tiền. 1 hộ vì nghèo nên không sử dụng dịch vụ thu gom rác và 2 hộ không có ý kiến.

Bảng 14: Chi phí chi trả cho việc thu gom rác hàng tháng

Chi phí chi trả cho việc thu gom rác hàng tháng	P. 2	P. 4	P.6	P. 9	Tổng cộng	Phần trăm
Không chi	6	9	27	1	43	15,8
Chi dưới 10,000 VND	65	62	63	3	193	71,2
10,000 - <20,000 VND	25	1	0	0	26	9,5
20,000 - <30,000 VND	2	0	1	0	3	1,2
Không ai thu tiền	0	0	3	0	3	1,2
Không biết hoặc Không có ý kiến	1	1	0	0	2	0,7
Nghèo nên không sử dụng dịch vụ	0	0	1	0	1	0,4
Tổng	99	73	95	4	271	100,0

Cách xử lý rác của các hộ không sử dụng dịch vụ thu gom rác

Liên quan đến 22,5% (79/350) hộ không sử dụng dịch vụ thu gom rác, cách xử lý phổ biến nhất là đốt 50,6% (40/79) và 15,1% (12/79) hộ sử dụng dịch vụ nhưng không trả tiền (đổ rác kè) những hộ này bỏ rác nhà mình vào giỏ rác của những hộ hàng xóm có trả tiền đổ rác hàng tháng. Số còn lại (đa số ở phường 4 và phường 9) thì chôn hay vớt rác ra đồng, xuống sông, nương hoặc vớt ở bất cứ chỗ đất trống nào đó.

Có thể thấy vẫn còn một bộ phận người dân có nhận thức thấp nên thực tế tình trạng vứt rác xuống sông hay bỏ rác lung tung vẫn còn ở một số khu vực gần kênh, sông hay trong hẻm sâu.



Vài hình ảnh về cách xử lý rác của những hộ không sử dụng dịch vụ thu gom

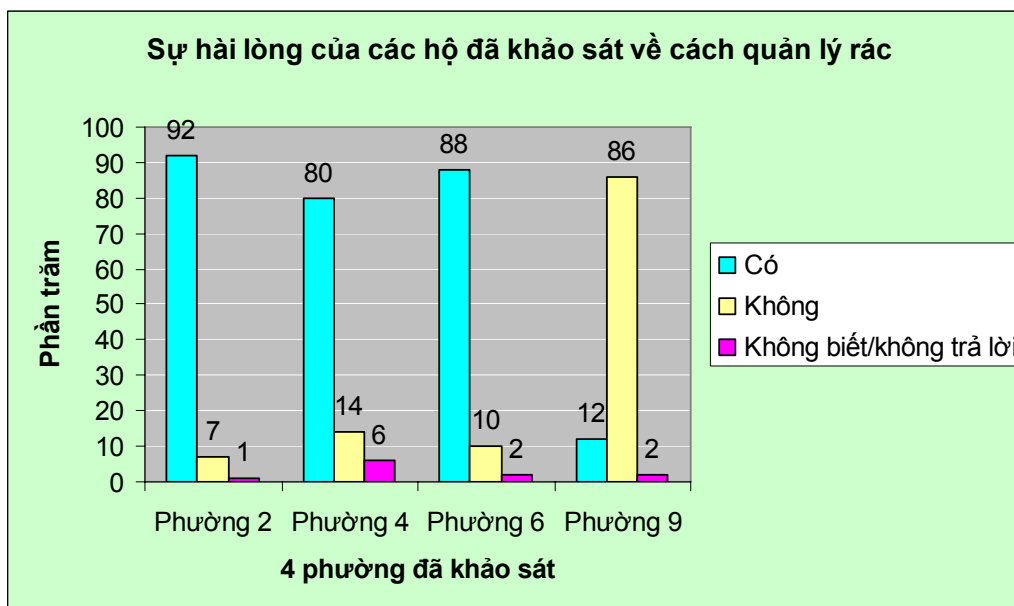
Cách xử lý rác của các hộ trong mùa mưa

Trong 79 hộ không sử dụng dịch vụ thu gom rác, chỉ có 10,1% (8/79) hộ cho rằng họ thay đổi cách xử lý rác trong mùa mưa hay lũ. Hầu hết các hộ còn lại 89,9% (71/79) không thay đổi. Có 5 hộ cho là họ đào hố hay đào lỗ bỏ rác vào và lấp đất lại. Số khác cho là họ bỏ rác vào một cái giếng khô hay bỏ xuống ao, hoặc gom lại chỗ đất cao đến mùa khô thì đốt.

Sự hài lòng đối với cách xử lý rác

Đồ biểu 11 dưới đây cho thấy đa số hộ được khảo sát 76% (266/350) hộ hài lòng với cách xử lý rác hiện nay. Tuy vậy, vẫn còn 21,1% (74/350) hộ không hài lòng. Tương tự như kết quả về việc sử dụng dịch vụ thu gom rác và cách xử lý rác tại các phường, số hộ không hài lòng chiếm tỷ lệ cao tại phường 9 (86%) và phường 4 (14%).

Biểu đồ 11: Sự hài lòng của các hộ được khảo sát đối với cách xử lý rác



Những người không hài lòng với cách xử lý rác đề nghị cải thiện tình trạng ruồi nhặng (38 ý kiến), vấn đề ô nhiễm nước (34 ý kiến), mùi hôi thối (34 ý kiến), và vệ sinh (41 ý kiến). Ngoài ra, một số người cũng không hài lòng về số lần lấy rác (17 ý kiến), và vấn đề cống nghẹt (3 ý kiến).

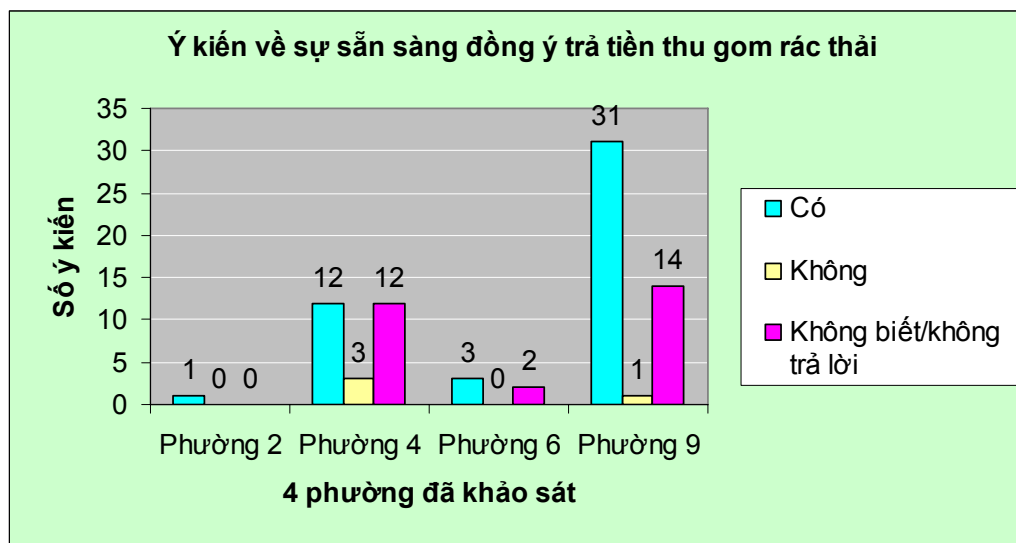
Trong thảo luận nhóm, các tham dự viên cũng có ý kiến bày tỏ sự không hài lòng về vệ sinh môi trường và rác thải trong khu vực. Theo họ, những đường hẻm ở xa đường chính chưa được trang bị các thùng rác công cộng hay người dân vẫn còn xả rác trên đường ngay cả khi những khu vực này đã có dịch vụ thu gom rác. Một số người khác lại có ý kiến là dịch vụ thu gom rác chỉ phục vụ những hộ ở dọc đường chính trong khi những hộ sống sâu trong hẻm phải đốt rác trong mùa khô và chôn trong mùa mưa. Những người tham dự thảo luận nhóm không hài lòng vì theo họ nếu chất thải rắn có thể tự phân hủy thì chôn được nhưng ngày nay có nhiều chất thải như bao ny-lon không tự phân hủy sẽ làm ô nhiễm đất.

Sự sẵn sàng đồng ý trả tiền rác thải

Trong 22,5% (79 hộ) không sử dụng dịch vụ thu gom rác có 59,4% (47/79 hộ) muốn trả tiền để cải thiện dịch vụ này. 0,5% (4/79 hộ) không đồng ý chi trả. Số còn lại 35,4% (28/79 hộ) không có ý kiến.

Liên quan đến mức chi trả dịch vụ thu gom rác, 78,7% (37/47 hộ) đồng ý trả dưới 10.000đ/tháng, 2,1% (1/47 hộ) đồng ý trả từ 10.000 đến trên dưới 20.000đ. 4,26% (2/47 hộ) cho rằng sẽ đồng ý theo đa số. Số còn lại không biết hoặc có ý khác.

Biểu đồ 12: Ý kiến về sự sẵn sàng đồng ý trả tiền rác thải



Nhìn chung, tại các phường được khảo sát có dịch vụ thu gom rác thải. Tuy nhiên, các tuyến thu gom rác vẫn chưa rải đều tại các khu dân cư trong các phường. Trong 350 hộ được khảo sát có 77,4% (271/350) hộ sử dụng dịch vụ thu gom rác địa phương. Trong 22,6% (79/350) hộ không sử dụng dịch vụ này thì tỷ lệ hộ không sử dụng dịch vụ thu gom cao tại phường 9 (92%) và phường 4 (27%). Lãnh đạo phường 9 đánh giá về tình hình vệ sinh môi trường tại phường chưa được tốt là do trước đây người dân bỏ rác xuống sông và người dân thường xử lý rác bằng cách đốt và tự hủy hay đào hố chôn vào mùa mưa. Ý kiến lãnh đạo phường 4 cho rằng tại một số tuyến đường có xe thu gom, một số tuyến xa đường chính chưa có thì người dân thải lung tung, tuyến cặp sông hoặc kênh rạch thì người dân thường bỏ rác ra sông.

Về cách xử lý rác của các hộ không sử dụng dịch vụ thu gom rác, trong số 22,5% (79/350) hộ, cách xử lý phổ biến nhất là đốt 50,6% (40/79) và 15,1% (12/79) hộ sử dụng dịch vụ nhưng không trả tiền (đổ rác ké) những hộ này bỏ rác nhà mình vào giỏ rác của những hộ hàng xóm có trả tiền đổ rác hàng tháng. Số còn lại (đưa số ở phường 4 và phường 9) thì chôn hay bỏ rác ra đồng, xuống sông, muông hoặc bỏ rác ở bất cứ chỗ đất trống nào đó. Hầu hết các hộ 89,9% (71/79) không thay đổi cách xử lý rác trong mùa mưa. Họ đào hố hay đào lỗ bỏ rác vào và lấp đất lại. Số khác cho là họ bỏ rác vào một cái giếng khô hay bỏ xuống ao, hoặc gom lại chỗ đất cao đến mùa khô thì đốt.

Như vậy, có thể thấy vẫn còn một bộ phận người dân có nhận thức thấp nên thực tế tình trạng vứt rác xuống sông hay bỏ rác lung tung vẫn còn ở một số khu vực gần kênh, sông hay trong hẻm sâu.

Về số lần lấy rác trong tuần của dịch vụ thu gom rác, 95,2% (258/271 hộ) cho là tổ lấy rác đến thu gom rác mỗi ngày. Đề cập đến chi phí thu gom rác hàng tháng, 71,2% (193/ 271) hộ chi trả chi phí thu gom rác dưới 10.000 đồng/tháng.

Về sự hài lòng đối với cách xử lý rác, 76% hài lòng với cách xử lý rác hiện nay, 21,1% (74/350) hộ không hài lòng. Tương tự như kết quả về việc sử dụng dịch vụ thu gom rác và cách xử lý rác tại các phường, số hộ không hài lòng chiếm tỷ lệ cao tại phường 9 (86%) và phường 4 (14%).

Về sự sẵn sàng đồng ý trả tiền rác thải, trong 22,5% (79 hộ) không sử dụng dịch vụ thu gom rác có 59,4% (47/79 hộ) muốn trả tiền cho dịch vụ này. Liên quan đến mức chi trả dịch vụ thu gom rác, 78,7% (37/47 hộ) đồng ý trả dưới 10.000đ/tháng.

Các đề nghị nhằm cải tiến việc quản lý trong xử lý rác thải rắn

Với tình trạng xử lý rác thải rắn hiện nay của các phường, các hộ được khảo sát đã đề nghị các biện pháp cải thiện như bố trí thêm các thùng rác công cộng, tăng cường số người thu gom rác và mở rộng dịch vụ đến các hẻm sâu, xa đường chính hay cần đúng giờ, ngăn nắp, thường xuyên và cẩn thận hơn. Ngoài ra, theo họ cần nâng cao nhận thức cho người dân quản lý rác thải, vệ sinh công cộng, và một số hộ nghèo nên quan tâm đến việc chi trả tiền cho dịch vụ thu gom rác. Dưới đây chi tiết những ý kiến nêu trên:

- Cần cung cấp thêm thùng rác công cộng dọc đường hoặc hẻm để đường xá sạch đẹp hơn (6 ý kiến P.2, 3 ý kiến P.4, 3 ý kiến P.6).
- Cũng cần tăng thêm số người lấy rác ở các hẻm trong toàn phường (16 ý kiến P.4, 3 ý kiến P.6) cũng như cần lấy rác đúng giờ, gọn gàng và cẩn thận (11 ý kiến P.4, 2 ý kiến P.6) và lấy rác thường xuyên hơn (2 lần/ngày, 1 ý kiến P.6).
- Rác thải rắn cần được thu gom và xử lý tốt (1 ý kiến P.2).
- Những người địa phương cần nhận thức thấp cần được nâng cao hiểu biết về chất thải rắn, xử lý rác và vệ sinh công cộng (6 ý kiến P.2, 1 ý kiến P.4, 1 ý kiến P.6, 3 ý kiến P.9); nâng cao hiểu biết về làm thế nào xử lý rác đúng, phù hợp (2 ý kiến P.2).
- Những hộ nghèo nên được miễn hoặc giảm phí chi trả cho dịch vụ lấy rác. (2 ý kiến P.9). Rác thải y tế cần được quản lý tốt để không làm ảnh hưởng đến người dân lân cận (2 ý kiến P.6).

I. THỰC HÀNH THÔNG TIN, GIÁO DỤC và TRUYỀN THÔNG (IEC)

Phần này trình bày thông tin về hoạt động IEC về nước máy, nước thải và vệ sinh ở địa bàn khảo sát. Và những hiệu quả đạt được trong thực hiện thông tin, truyền thông giáo dục ở cộng đồng.

1. Hoạt động IEC về cung cấp nước và xử lý nước thải tại các phường được khảo sát

Kết quả phỏng vấn sâu lãnh đạo các phường cho thấy hiện những hoạt động truyền thông chủ yếu là qua hệ thống loa truyền thanh. Lãnh đạo phường 2 cho biết hiện nay phường chủ yếu thông tin cho người dân qua loa phát thanh và họp tổ dân phố của từng khóm. Loa phát thanh thường vào 5 giờ sáng và buổi chiều vào 5h30 với thời lượng phát từ 30-45 phút mỗi ngày tùy theo nhu cầu của từng vấn đề. Lãnh đạo phường 4 cho biết làm trực tiếp đến từng hộ gia đình vận động và họp khóm tổ vận động. Lãnh đạo phường 6 cho hay phát động người dân qua các nhóm hội như nhóm phụ nữ (nhóm phụ nữ tiết kiệm), đoàn thanh niên, chi bộ khóm. Theo lãnh đạo phường 9 thì phổ biến qua loa tiếp âm nhưng chỉ là hình thức vì chủ yếu là tiếng Việt nhưng trong phường có nhiều người Khmer trong khi thông tin được phổ biến bằng tiếng Việt vì vậy người Khmer không hiểu "*Ngay cả nói trực tiếp thì nhiều trường hợp họ vẫn không hiểu, nói chỉ truyền thông qua hệ thống loa phát thanh*". Ngoài phương tiện này, truyền thông còn được thực hiện thông qua các buổi họp nhóm (hàng tháng phường có 2 đợt tuyên truyền tại 2 chùa vì đa số là Phật tử nên ngày rằm đi chùa), qua các đám tiệc (cán bộ đoàn thể thường kết hợp tuyên truyền trong đêm nhóm họ tại các tiệc cưới), họp mở rộng và tuyên truyền miệng (chuyện miệng người này đến người kia). Các hoạt động về truyền thông này đều là hình thức lồng ghép và phối hợp với hoạt động các ban ngành và khối đoàn thể (theo ông nhận định là "hệ thống chân rết" trong dân).

Nhận xét về hiệu quả truyền thông tại các phường, lãnh đạo các phường 2, 6 và 9 nhận định có hiệu quả, sau phát động người dân rất có ý thức (phường 6), người dân nghe (phường 9), các cuộc họp đã làm người dân có ý thức tốt hơn và nhắc nhở nhau bảo vệ môi trường.

Về hiệu quả của loa phát thanh thì người dân cũng chú ý lắng nghe, thể hiện qua việc mỗi lần tại khu vực nào có loa bị hư thì người dân thông báo cho phường khắc phục sửa chữa (phường 2). Tuy nhiên, lãnh đạo phường 4 cho rằng chưa có hiệu quả vì người dân cũng bỏ

rác ra đường chứ không bỏ vào thùng rác cách đó vài thước “có thùng rác mà cũng không bỏ”.



Vài hình ảnh vứt rác trên đường hẻm cho dù có thùng rác công cộng

Ngoài ra, một bộ phận người dân chưa có ý thức cao có liên quan đến sự khác nhau về phong tục tập quán, thói quen sinh hoạt cũng như là mật bằng dân trí và mức độ quan tâm của người dân. Qua nhận định của Đại diện Ban dân tộc, những hộ có ý thức tốt thì rất quan tâm đến thực hiện vệ sinh môi trường cũng như ý thức bảo vệ môi trường. Người Khmer sống theo giềng dòng và nhìn chung là không có nhà vệ sinh, cũng có lẽ là người Khmer chưa tiếp nhận thông điệp là do hiện nay họ chưa có nhà vệ sinh, hệ thống thoát nước hay thu gom rác và vì vậy chưa thể thay đổi hành vi. Thêm vào đó, người dân phải quan tâm đến những nhu cầu cơ bản trước mắt của đời sống. Do vậy hoạt động IEC hiện nay đòi hỏi phải mang tính thực tế, phải liên quan đến hiệu quả sản xuất và chất lượng cuộc sống thường nhật của người dân.

Tóm lại, theo lãnh đạo các phường đã khảo sát, hoạt động truyền thông chủ yếu là qua hệ thống loa truyền thanh, họp nhóm, tổ, các cuộc họp nhóm hội, họp mở rộng, và thăm hộ gia đình. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận người dân còn thiếu ý thức trong vấn đề vệ sinh và rác thải. Có thể giải thích là do có sự khác nhau về phong tục tập quán, thói quen sinh hoạt cũng như là mật bằng dân trí và mức độ quan tâm của người dân.

2. Nhận thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh

Tỷ lệ người trả lời phỏng vấn về việc nhận được thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường trong vòng 6 tháng qua còn ở mức độ thấp cho thấy hoạt động truyền thông còn rất thiếu: 80,8% những người được phỏng vấn trả lời là không có thông tin về nước máy, 90% người dân cho là họ không nhận thông tin về nước thải và 90,5% cho rằng không có thông tin gì về vệ sinh môi trường. Chi tiết như sau:

Bảng 15: Nhận thông tin về nước máy, nước thải và vệ sinh

Chủ đề	Trả lời	P. 2	P. 4	P. 6	P. 9	Tổng	Phần trăm
Nước máy	Có	19	20	9	10	58	16,9
	Không	75	77	88	37	277	80,8
	Không biết hoặc Không trả lời	4	2	1	1	8	2,3
	Cộng	98	99	98	48	343	100,0
Nước thải	Có	10	8	2	6	26	7,6
	Không	84	89	97	37	307	90,0

	Không biết hoặc Không trả lời	4	3	-	1	8	2,3
	Cộng	98	100	99	44	341	100,0
Vệ sinh môi trường	Có	9	5	4	5	23	6,8
	Không	84	91	94	35	304	90,5
	Không biết hoặc Không trả lời	4	3	1	1	9	2,7
	Cộng	97	99	99	41	336	100,0

Loại thông tin nhận được

Riêng về thông tin liên quan đến nước thải có 21,3% (10/47) ý kiến trả lời cho là có nhận thông tin về quyền liên quan đến xử lý nước thải; 14,9% (7/47) ý kiến cho là nhận thông tin về trách nhiệm xử lý nước thải, 8,5% (4/47) ý kiến nhận thông tin cả về quyền và trách nhiệm về xử lý nước thải; 4,3% (2/47) ý kiến nhận thông tin về lắp đặt đồng hồ nước miễn phí và 51,1% (24/47) người cho là có nhận những thông tin khác.

Số lần nhận thông tin

Tỷ lệ người nhận được thông tin về nước máy, nước thải và vệ sinh nhiều nhất là 1 lần (45,3%) trong vòng 6 tháng qua. Trong đó phần lớn là thông tin nhận được là về nước máy.

Bảng 16: Số lần nhận thông tin

Số lần	Nước máy	Nước thải	Vệ sinh	Tổng	Phần trăm
1 lần	30	10	8	48	45,3
2 - 3 lần	14	11	6	31	29,2
4 - 5 lần	11	0	3	14	13,2
> 5 lần	4	2	2	8	7,5
Không biết	1	2	2	5	4,7
Tổng cộng	60	25	21	106	100,0

Nguồn của thông tin

Qua thăm hộ và phỏng vấn, kết quả khảo sát cho thấy người dân nhận thông tin chủ yếu từ tivi (27,5%), từ hàng xóm, bạn bè hoặc người thân (25%) và từ người có uy tín trong cộng đồng (12,5%).

Bảng 17: Nguồn của thông tin

Nguồn	P. 2	P. 4	P.6	P. 9	Tổng	Phần trăm
Hàng xóm, bạn, người thân	8	13	7	2	30	25
Công ty Cấp nước	4	3	-	1	8	6,7
Cộng tác viên y tế	1	2	-	-	3	2,5
Người có uy tín trong cộng đồng	4	8	-	3	15	12,5
Ti vi	7	13	6	7	33	27,5
Radio	3	1	2	2	8	6,7
Báo chí	2	3	2	2	9	7,5
Loa phát thanh	2	6	1	3	12	10,0
Cán bộ đoàn thể	-	1	1	-	2	1,7
Tổng cộng	31	50	19	20	120	100

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

Chính quyền địa phương tiến hành các phong trào truyền thông thông qua các đoàn thể và lồng ghép với những chương trình khác. Có sự kết hợp giữa các đoàn thể, các ban ngành (như Phụ nữ, Thanh niên, Chữ Thập đỏ và Trạm y tế) và các lãnh đạo khu phố hoặc khóm trong truyền thông về nước sạch trong các cuộc họp tuần/tháng. Người phổ biến thông tin thường là cán bộ phường.

Bảng 18 dưới đây cho thấy người có ảnh hưởng nhất đến phổ biến thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường là lãnh đạo phường (41,1%), đại diện Công ty Cấp thoát nước (19,1%), người có uy tín (15,1%) và trưởng khóm (12,6%). Ngoài ra, vẫn còn 19,1% trả lời rằng không có ai hoặc họ không biết.

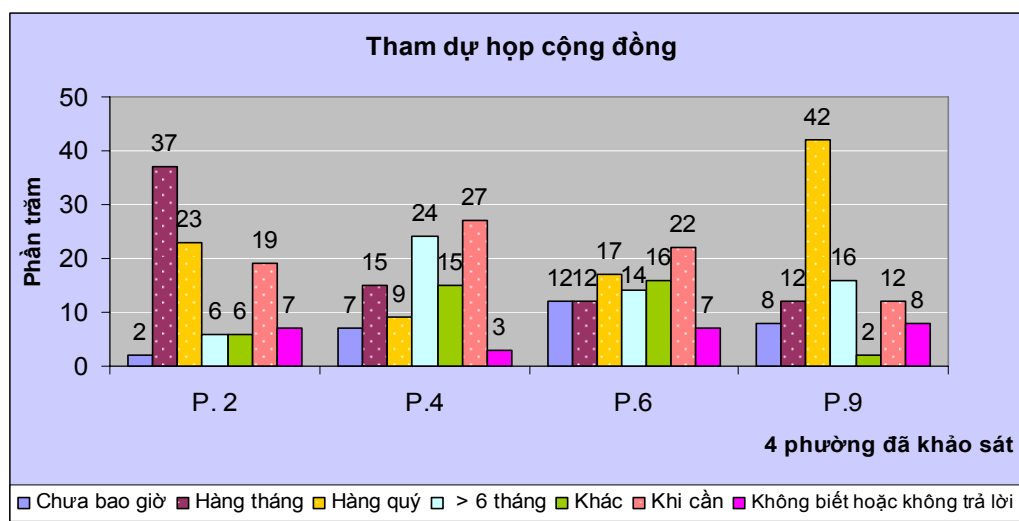
Bảng 18: Người có ảnh hưởng nhất trong phổ biến thông tin

Người có ảnh hưởng nhất đến phổ biến thông tin	P.2	P.4	P.6	P.9	Tổng	Phần trăm
Lãnh đạo phường	37	66	25	16	144	41,1
Đại diện Công ty Cấp thoát nước	15	40	6	6	67	19,1
Cán bộ y tế	3	3	4	3	13	3,7
Cán bộ phụ nữ	5	8	4	6	23	6,6
Người có uy tín	7	30	14	2	53	15,1
Trưởng xóm	1	7	31	5	44	12,6
Bất cứ ai	4	1	-	-	5	1,4
Những người khác	8	1	7	2	18	5,1
Không có ai/Không biết	33	4	17	13	67	19,1
Tổng cộng	113	160	108	53	434	100,0

Số lần họp trong các phường

Qua kết quả khảo sát 350 hộ tại 4 phường, tổ chức họp thường xuyên nhất là họp hàng tháng và hàng quý. Ngoài ra, nhiều người được phỏng vấn cho là họp khi có nhu cầu (74/350 # 21,1%). 20% (70/350) người dân thì cho là họp hàng tháng; 20% (70/350) cho là họp hàng quý và trên 6 tháng (52/350 #14,8%). Nếu so sánh số lần họp tại 4 phường thì phường 2 tổ chức họp thường nhất. Tại phường 2 thường họp hàng tháng (37%) và hàng quý (23%). Phường 6 và phường 9 họp hàng quý (với lần lượt là 17% và 42%). Phường 4 thường hơn 6 tháng mới có cuộc họp (24%).

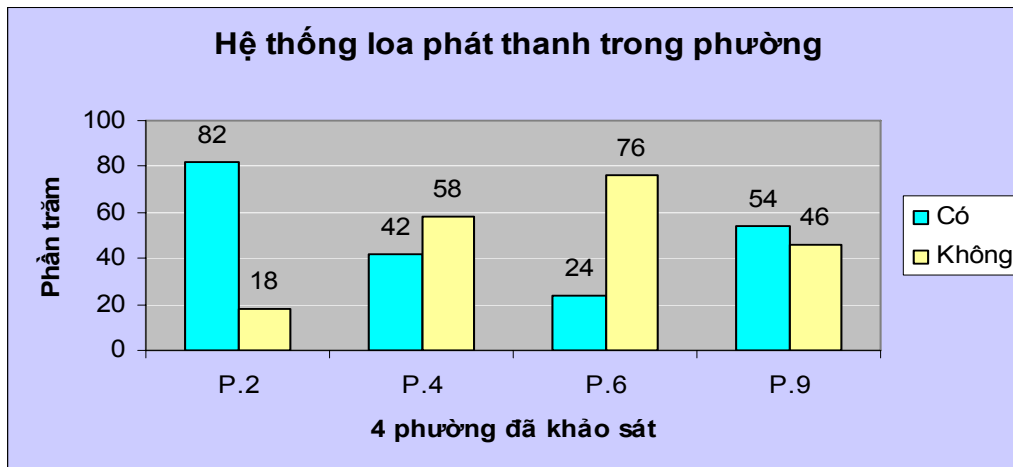
Biểu đồ 13: Tham dự các cuộc họp tổ chức ở phường



Hệ thống loa truyền thanh trong phường

Số lượng loa phát thanh ở các phường khác nhau. Ở phường 2 và phường 9 thì có nhiều loa hơn (lần lượt là 82% và 54% hộ) so với phường 4 và phường 6 (lần lượt là 42% và 24%).

Biểu đồ 14: Hệ thống loa phát thanh ở các phường được khảo sát



Trả lời câu hỏi về thời gian thích hợp nhất để phát thanh tin tức hầu hết người tham gia khảo sát cho là vào buổi sáng 50,2% (108/215 ý kiến) và 39% (84/215 ý kiến) cho là vào buổi sáng và trưa hoặc chiều và chiều tối.

Tóm lại, số người được phỏng vấn tại hộ gia đình nhận được thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường trong vòng 6 tháng qua còn ở tỷ lệ thấp cho thấy hoạt động truyền thông còn thiếu, có từ 80,8% đến 90,5% hộ cho biết chưa nhận thông tin.

Về số lần nhận thông tin, tỷ lệ người trả lời nhận được thông tin về nước máy, nước thải và vệ sinh nhiều nhất là 1 lần (54,3%). Phần lớn thông tin nhận được là về nước máy.

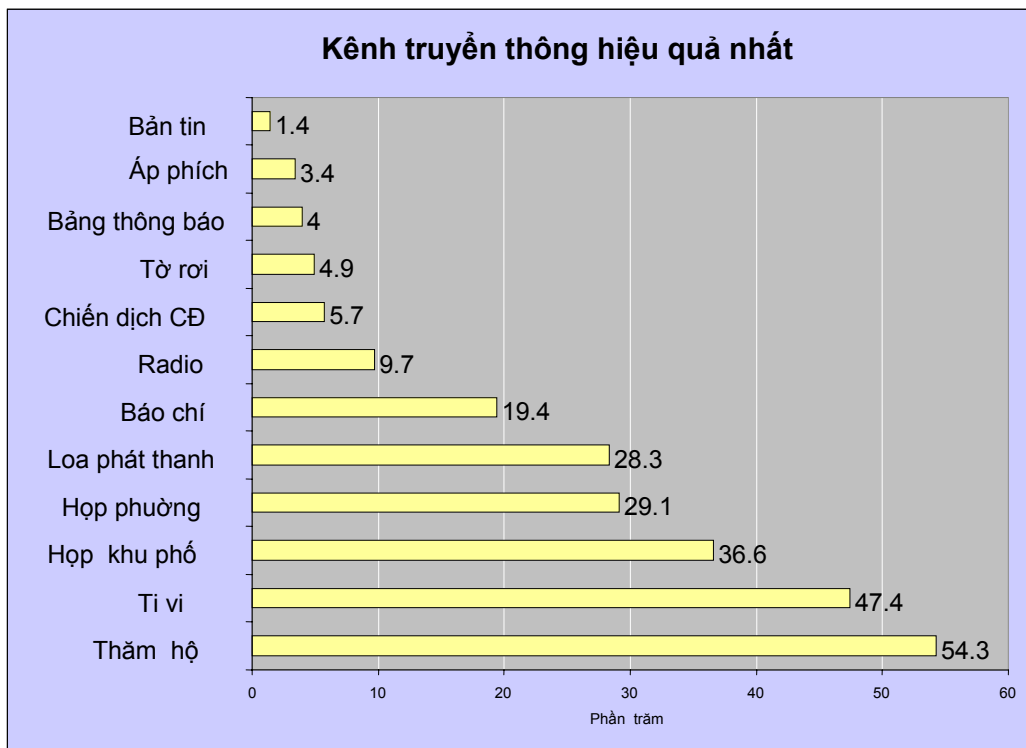
Về nguồn của thông tin nhận được, kết quả khảo sát hộ cho thấy người dân nhận thông tin chủ yếu từ tivi (27,5%), từ hàng xóm, bạn bè hoặc người thân (25%) và từ người có uy tín trong cộng đồng (12,5%). Khi đề cập đến người có ảnh hưởng nhất trong phổ biến thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường là lãnh đạo phường (41,1%), đại diện Công ty Cấp thoát nước (19,1%), người có uy tín (15,1%) và trưởng khóm (12,6%). Tổ chức họp thường xuyên nhất là họp hàng tháng (20%) và hàng quý (20%).

Về hình thức truyền thông bằng loa phát thanh, số lượng loa phát thanh ở các phường khác nhau. Số ý kiến trả lời có loa tại phường 2 là nhiều nhất (82%) và ít nhất là tại phường 6 (24%). Thời gian thích hợp nhất để phát thanh tin tức hầu hết người tham gia khảo sát cho là vào buổi sáng 50,2% (108/215 ý kiến) và 39% (84/215 ý kiến) cho là vào buổi sáng và trưa hoặc chiều và chiều tối.

3. Hiệu quả của kênh truyền thông

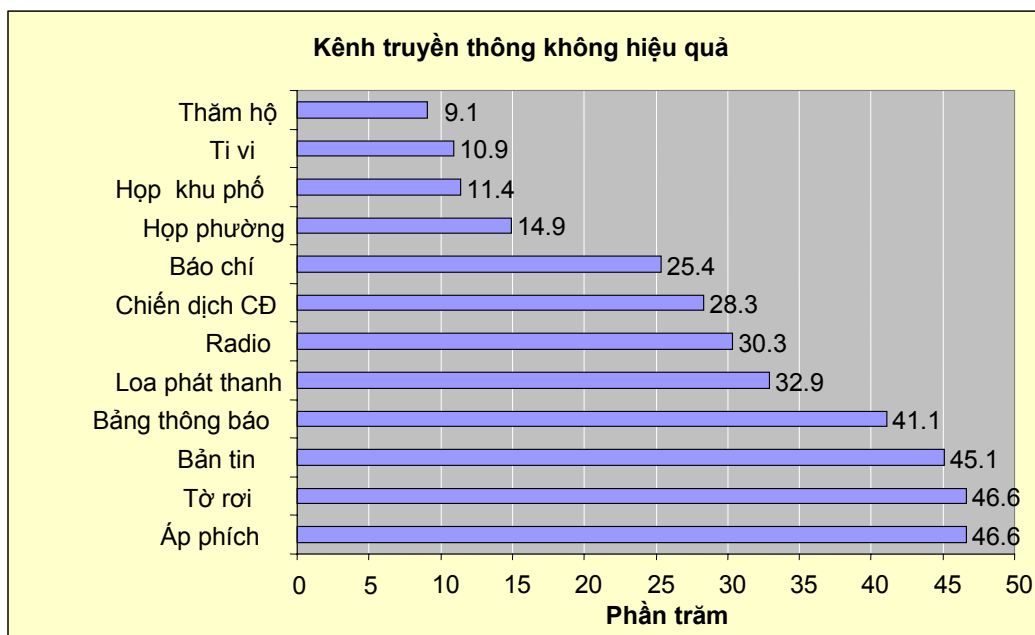
Theo đa số người được phỏng vấn thì kênh truyền thông có hiệu quả nhất là thăm gia đình 54,3% (190 ý kiến), Tivi 47,4% (166 ý kiến), họp tổ dân phố 36,6% (128 ý kiến) và họp phường 29,1% (102 ý kiến). Những hình thức hiệu quả khác gồm bạn buôn bán ở chợ, ghi chú vào hóa đơn thanh toán tiền nước, thông qua học sinh các cấp (học sinh sẽ kể lại những gì chúng học ở trường), các vị sư ở chùa Khmer, Linh mục ở nhà thờ, nhân viên y tế và tổ trưởng tổ dân phố hay khóm trưởng thăm viếng từng hộ.

Biểu đồ 15: Các kênh truyền thông rất hiệu quả



Theo kết quả phỏng vấn thì trong số các hình thức kênh truyền thông, kênh truyền thông không hiệu quả là những kênh qua hình thức nhìn hay đọc như áp phích (46,6%), tờ rơi (46,6%), bản tin (45,1%) và bảng thông báo (41,1%) được thể hiện qua biểu đồ bên dưới:

Biểu đồ 16: Các kênh truyền thông không hiệu quả

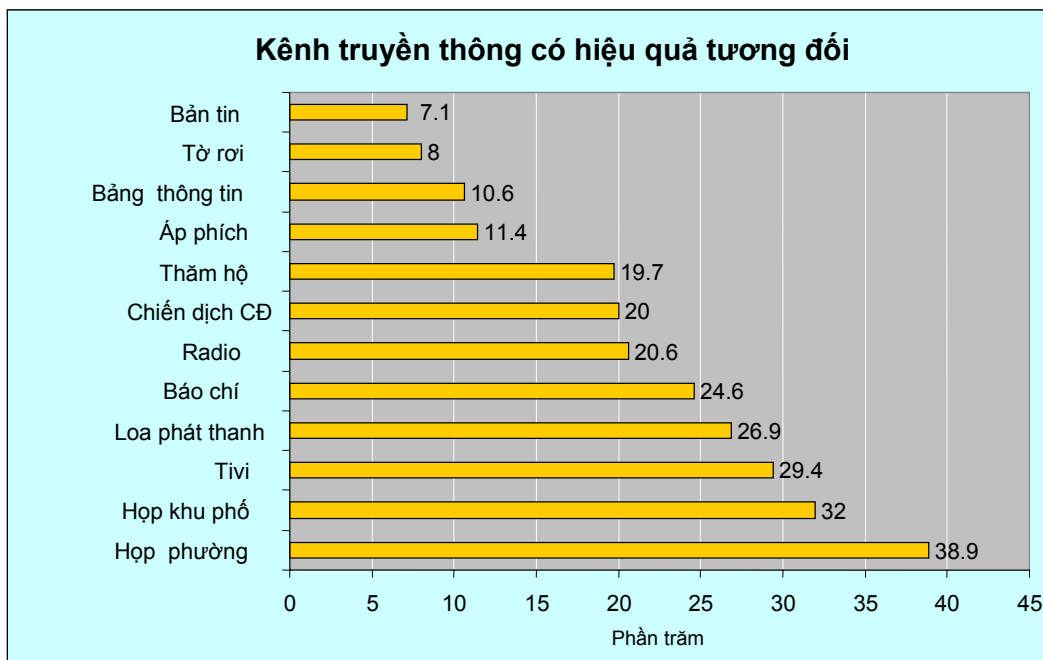


So sánh tỷ lệ hộ đánh giá giữa kênh truyền thông rất hiệu quả và không hiệu quả, có thể thấy rõ ngoài hình thức truyền thông gián tiếp qua tivi là hiệu quả nhất, các kênh truyền thông qua hình thức tiếp xúc trực tiếp được yêu thích và có hiệu quả hơn như thăm gia đình, hộp tổ dân phố, hộp phường so với các kênh truyền thông gián tiếp như áp phích, tờ rơi,

bản tin. Có thể thấy kết quả kênh truyền thông qua tivi là có hiệu quả từ tương đối đến rất hiệu quả là phù hợp vì các hộ gia đình đã khảo sát có tivi chiếm tỷ lệ khá cao (theo kết quả bảng 7 là 53,6%).

Bên cạnh đó, qua đánh giá của các hộ khảo sát thì hình thức kênh truyền thông qua hệ thống loa phát thanh cũng thu hút sự chú ý (28,3%) và đạt hiệu quả ở mức độ tương đối (26,9%) nhưng hiệu quả lại không được đánh giá cao (32,9%).

Biểu đồ 17: Các kênh truyền thông có hiệu quả tương đối (trung bình)



Kết quả thảo luận nhóm (TLN) cũng cho thấy phù hợp với kết quả phỏng vấn hộ gia đình. Người dân nhận thông tin về nước, nước thải và vệ sinh từ hàng xóm và bạn thông qua các cuộc họp hay sinh hoạt hàng ngày. Đa số người tham dự TLN còn cho biết là phần lớn hoạt động IEC ở các phường là thăm hộ, họp nhóm hay truyền miệng thông qua các cuộc họp phường, khu phố và đoàn thể phát tờ rơi nhân các đợt phổ biến.

Qua thảo luận nhóm tại phường 2, nhóm Đoàn thể cho biết có những hình thức vận động như thăm hộ, họp nhóm và phát tờ bướm (theo đợt) do các ban ngành đoàn thể phối hợp như Đoàn thanh niên, Hội phụ nữ, Hội Chữ thập đỏ, trạm y tế. Theo nhóm này thì ý thức người dân được nâng lên qua hình thức truyền thông như thế. Nhóm phụ nữ cho biết thêm địa phương còn có chương trình phát thanh qua loa mỗi ngày 2 lần, những chương trình lồng ghép với các phong trào phát động tại địa phương như vệ sinh môi trường, ăn ở sạch sẽ, thể hiện nếp sống văn minh, chiến dịch mùa hè xanh của học sinh, sinh viên và các đoàn thể trong toàn phường. Ngoài ra còn có hình thức panô, áp phích, phát tờ bướm, tuyên truyền miệng qua các cuộc họp khóm, tổ, phường và đoàn thể.

Qua thảo luận nhóm phường 6, nhóm Đoàn thể cho biết cách làm chủ yếu là thông qua các cuộc họp tổ kết hợp lồng ghép tuyên truyền các chủ đề hoặc chủ yếu là qua cộng tác viên tại các tổ. Ngoài ra, theo ý kiến nhóm phụ nữ, trong phường còn có hình thức phát tờ bướm, tuyên truyền miệng qua các cuộc họp khóm, tổ, phường và các đoàn thể hoặc như có chương trình phát thanh qua loa truyền thanh mỗi ngày 2 lần (5g sáng và 5g chiều). Tuy nhiên, theo nhận định của họ, làn sóng phát thanh chưa phủ khắp phường, có nhiều tổ khóm không thể nghe được vì quá xa. Một số loa không còn hoạt động được. Tuy khó khăn nhưng hạn chế này là có thể khắc phục được. Hơn nữa, các chị cũng cho rằng truyền thông qua tivi đạt hiệu quả cao vì hầu như nhà nào cũng có tivi, sau một ngày làm việc vất vả, khi nghỉ ngơi nhiều người coi tin tức và thời sự nên biết được các vấn đề trên.

Kết quả thảo luận nhóm tại phường 9 cũng cho thấy tương tự. Địa phương phát động phong trào qua các đoàn thể, tuyên truyền lồng ghép với các nội dung khác qua hình thức loa phóng thanh, phát tờ bướm, tuyên truyền miệng qua các cuộc họp nhóm, tổ, phường (nhóm đoàn thể) và hình thức truyền thông chủ yếu là họp nhóm và thông báo (nhóm phụ nữ). Nhóm nam cho biết phường có phát tờ rơi, tờ bướm về sử dụng nước sạch hoặc thông qua các buổi họp dân (2 tháng/ lần) rồi lồng ghép nói về nước sạch (do cán bộ phường nói). Ngoài ra còn có hình thức hội phụ nữ và đoàn thanh niên đến từng hộ gia đình vận động, hộ nào dơ thì đến nhắc nhở và một chị cho biết “*nếu tuyên truyền cho việc làm công thoát nước và xử lý nước như hình thức này thì mọi người sẽ tham gia nhiệt tình vì được giải thích rõ ràng về lợi ích của việc xử lý nước sạch để làm cho môi trường được tốt hơn*”.

Theo ý kiến của các nhóm thảo luận thì người thực hiện chính trong các hoạt động truyền thông tại cả ba phường nêu trên đều là các tổ trưởng, nhóm trưởng và các đoàn thể trong phường, thường xuyên và hiệu quả nhất vẫn là Hội phụ nữ và Đoàn thanh niên. Theo các nhóm đoàn thể, hình thức truyền thông như trên ít nhiều cũng có tác dụng (phường 6), có ảnh hưởng tốt (phường 9) và giúp ý thức người dân được nâng lên (phường 2).

Nhìn chung, theo đa số người được phỏng vấn thì kênh truyền thông có hiệu quả nhất là thăm gia đình 54,3%, tivi 47,4%, họp tổ dân phố 36,6% và họp phường 29,1% .

So sánh tỷ lệ hộ đánh giá giữa kênh truyền thông rất hiệu quả và không hiệu quả, có thể thấy rõ ngoài hình thức truyền thông gián tiếp qua tivi là hiệu quả nhất, các kênh truyền thông qua hình thức tiếp xúc trực tiếp được yêu thích và có hiệu quả hơn như thăm gia đình, họp tổ dân phố, họp phường so với các kênh truyền thông gián tiếp như áp phích, tờ rơi, bản tin.

Kết quả thảo luận nhóm (TLN) cũng cho thấy phù hợp với kết quả phỏng vấn hộ gia đình. Người dân nhận thông tin về nước, nước thải và vệ sinh từ hàng xóm và bạn thông qua các cuộc họp hay sinh hoạt hàng ngày. Đa số người tham dự TLN còn cho biết là phần lớn hoạt động IEC ở các phường là thăm hộ, họp nhóm hay truyền miệng thông qua các cuộc họp phường, khu phố và đoàn thể phát tờ rơi nhân các đợt phổ biến.

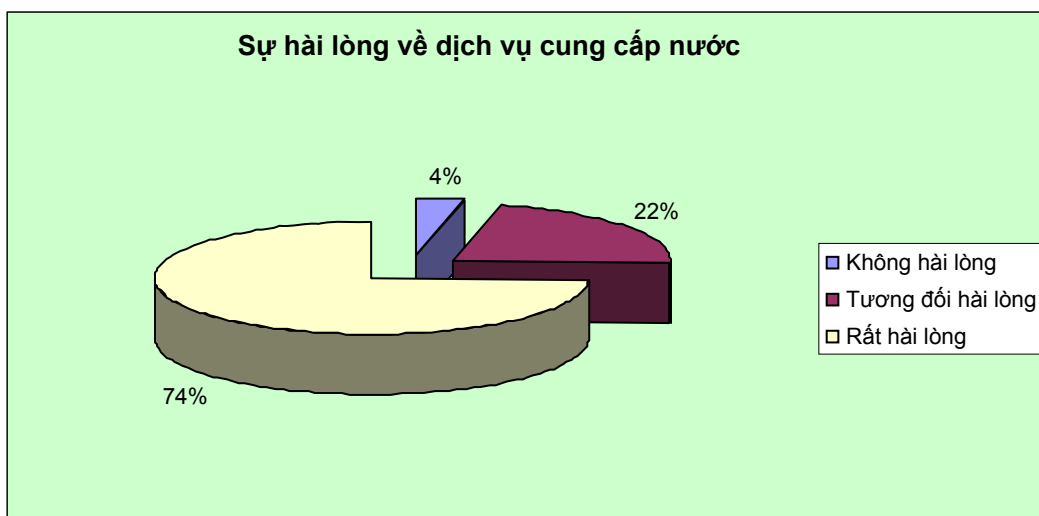
II. SỰ HÀI LÒNG VỀ NƯỚC SẠCH, NƯỚC THẢI VÀ DỊCH VỤ LẤY RÁC

Phần này trình bày kết quả khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ cung cấp nước máy, nước thải và dịch vụ lấy rác.

1. Sự hài lòng về dịch vụ cung cấp nước sạch

Đa số người trả lời phỏng vấn (96%) cho là rất hài lòng 74% (248/335) và tương đối hài lòng 22% (75/335). Tuy vậy, vẫn có 4% hộ (12/335) không hài lòng về các dịch vụ này.

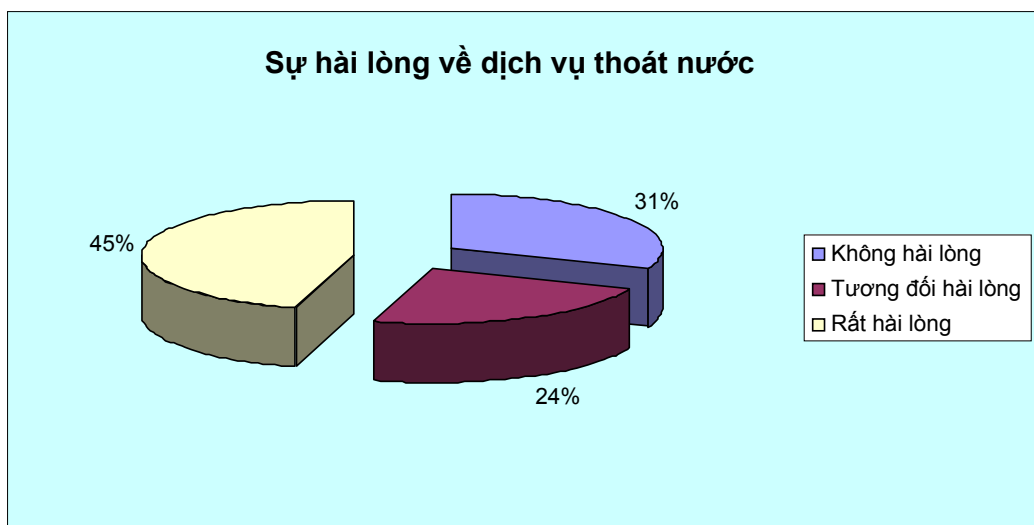
Biểu đồ 18: Sự hài lòng về dịch vụ cung cấp nước



2. Sự hài lòng về dịch vụ xử lý nước thải hoặc thoát nước

69% những người tham gia khảo sát rất hài lòng (133/292 # 45%) và tương đối hài lòng (69/292 # 24%) về dịch vụ thoát nước. Trong khi đó, còn một tỷ lệ đáng quan tâm người dân không hài lòng: 31%. (90/292).

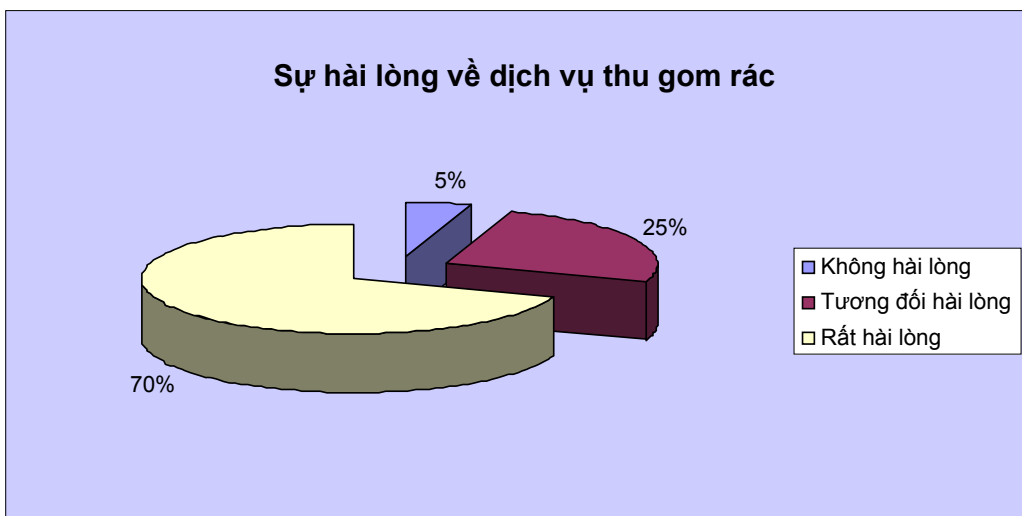
Biểu đồ 19: Sự hài lòng về dịch vụ thoát nước



3. Sự hài lòng về dịch vụ thu gom rác

Đa số những người được khảo sát (95%) rất hài lòng (204/293 # 69,6%) và tương đối hài lòng (74/293 # 25,2%) với dịch vụ thu gom rác. Tuy vậy vẫn còn 5% người dân được khảo sát không hài lòng.

Biểu đồ 20: Sự hài lòng về dịch vụ thu gom rác

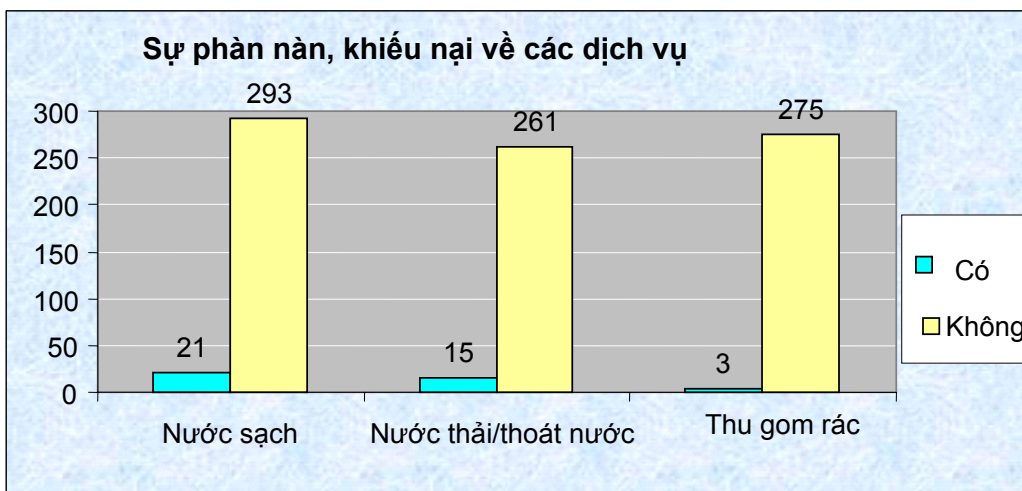


Tóm lại, so sánh về sự hài lòng của người dân về 3 dịch vụ cung cấp nước máy, nước thải và dịch vụ lấy rác, tỷ lệ người trả lời phỏng vấn cho là rất hài lòng về dịch vụ cung cấp nước máy là cao nhất (74%) và tỷ lệ người không hài lòng về dịch vụ thoát nước là cao nhất (31%). Như vậy, bức xúc nhất là về vấn đề thoát nước.

4. Sự phàn nàn khiếu nại về dịch vụ cấp nước

Qua phỏng vấn, đa số hộ đều hài lòng với dịch vụ cấp nước. Tuy nhiên, ở vài khu vực mặc dù người dân không hài lòng nhưng họ ngại và hiếm khi trực tiếp phàn nàn hoặc khiếu nại Công ty. Nếu có vấn đề gì người dân địa phương thường báo cho trưởng khóm hoặc tổ dân phố hay phường trong các cuộc họp. Một số ý kiến cảm thấy mất thời gian hoặc nếu có khiếu nại thì cũng vẫn vậy hay không biết làm sao để khiếu nại: “Có thắc mắc nhưng chưa bao giờ khiếu nại vì nghĩ rằng có khiếu nại thì cũng thế. Chúng tôi chỉ đề nghị là chất lượng nước nên được cải thiện cho tốt hơn vì nhiễm phèn”. “Tôi bận công việc không có thời gian đi khiếu nại, khiếu nại thì cũng vậy thôi, tốt nhất là không khiếu nại”, “Tôi không biết làm thế nào để khiếu nại”.

Biểu đồ 21: Sự phàn nàn, khiếu nại với Công ty về các dịch vụ



Dịch vụ cung cấp nước sạch

Có 21 ý kiến (21/314 # 6,6%) phàn nàn về dịch vụ cung cấp nước sạch. Phàn nàn nhiều nhất (16 ý kiến) là về chất lượng của nước máy. Có 2 ý kiến phàn nàn về giá nước, 2 ý kiến phàn nàn về sự rò rỉ nước (trước khi đến đồng hồ), 1 ý kiến phàn nàn về việc đọc đồng hồ không chính xác.

Dịch vụ thoát nước

Có 15 ý kiến (15/276 # 5,4%) phàn nàn về dịch vụ thoát nước. Trong đó có 9 ý kiến phàn nàn về việc bốc mùi hôi, 6 ý kiến phàn nàn về việc cống bị nghẽn, 6 ý kiến phàn nàn về việc ngập nước và 2 phàn nàn về miệng cống không có nắp đậy.

5. Thái độ của nhân viên cung cấp các dịch vụ trong giải quyết khiếu nại của khách hàng

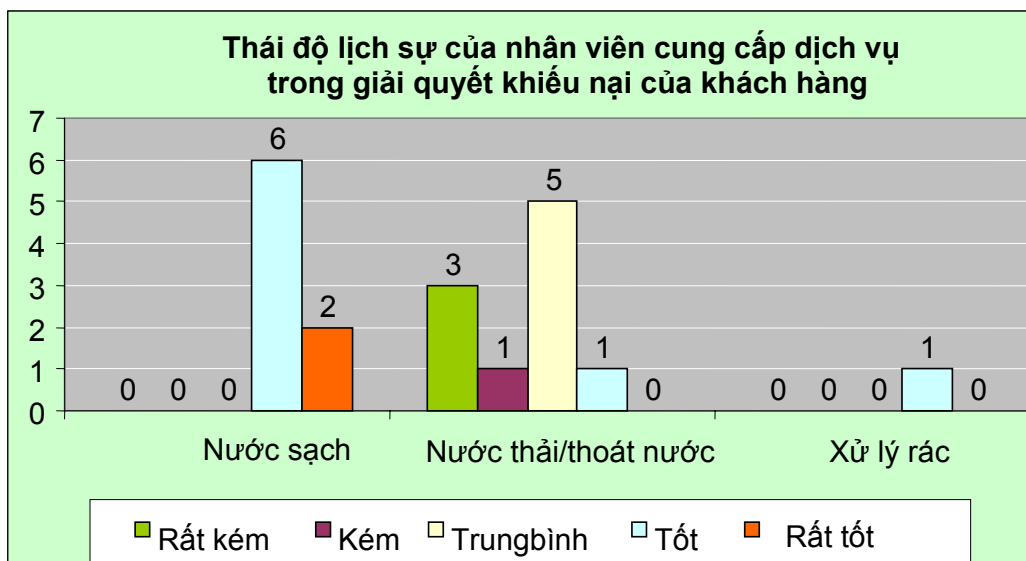
Trong 3 loại cung cấp dịch vụ thì thái độ lịch sự của nhân viên dịch vụ thoát nước trong giải quyết khiếu nại của khách hàng còn bị đánh giá ở mức độ kém.

Có 6 ý kiến đánh giá tốt và 2 ý kiến đánh giá rất tốt về thái độ lịch sự của nhân viên Công ty trong giải quyết khiếu nại của khách hàng của Công ty Cấp thoát nước.

Đối với Công ty Cấp thoát nước thì có 1 ý kiến đánh giá tốt, 5 ý kiến đánh giá trung bình về thái độ lịch sự của nhân viên Công ty trong giải quyết khiếu nại của khách hàng, trong khi đó có 3 ý kiến đánh giá rất kém và 1 ý kiến đánh giá kém.

Có 1 ý kiến đánh giá tốt về thái độ giải quyết khiếu nại của nhân viên dịch vụ rác thải.

Biểu đồ 22: Thái độ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng



6. Hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại

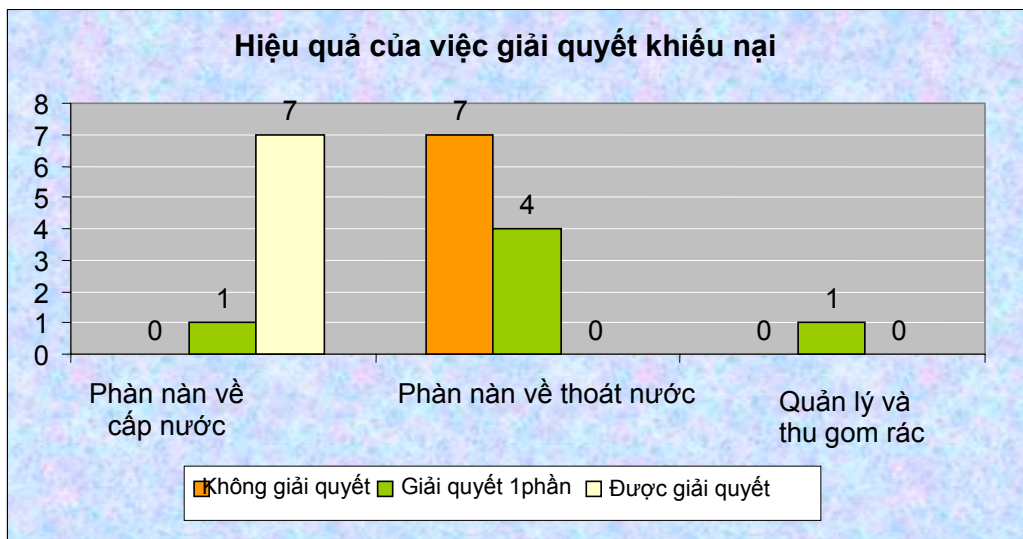
Tương tự như kết quả về thái độ của nhân viên trong việc giải quyết khiếu nại, hiệu quả của việc giải quyết về việc thoát nước vẫn chưa tốt do một số lớn khách hàng vẫn chưa được giải quyết.

Trong 8 ý kiến nhận xét về hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại về việc cấp nước có 7 ý kiến là đã được giải quyết và 1 ý kiến là chỉ được giải quyết một phần.

Có 7/11 ý kiến về hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại về thoát nước là chưa được giải quyết trong khi 4/11 ý kiến là được giải quyết một phần.

Chỉ 1 ý kiến về hiệu quả giải quyết việc thu gom rác là được giải quyết một phần.

Biểu đồ 23: Hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại



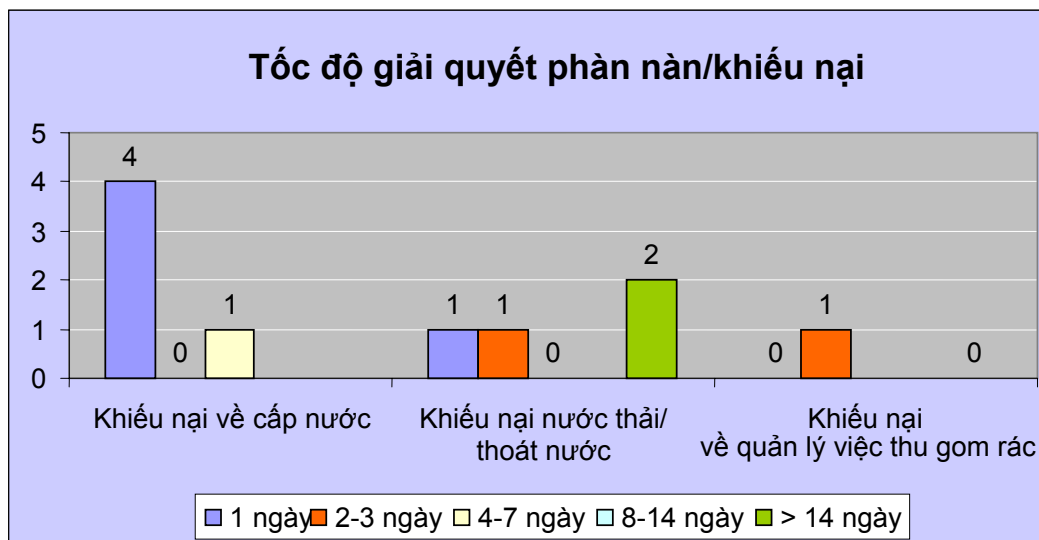
7. Tốc độ giải quyết phàn nàn, khiếu nại

Trong tổng số 5 khiếu nại về việc cấp nước sạch, 4 khiếu nại đã được giải quyết trong vòng 1 ngày và 1 khiếu nại được giải quyết trong vòng 4-7 ngày.

Trong số 4 khiếu nại về nước thải, 1 khiếu nại được giải quyết trong 1 ngày, 1 khiếu nại được giải quyết trong 2-3 ngày và 2 khiếu nại được giải quyết chậm hơn 14 ngày.

Một khiếu nại về việc lấy rác đã được giải quyết trong vòng 2-3 ngày.

Biểu đồ 24: Tốc độ của việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại



8. Đề nghị cho việc cải thiện dịch vụ cấp nước và thoát nước thải hiện tại từ phía người dân

Bên cạnh những người được phỏng vấn nhận xét tốt về chất lượng dịch vụ và không đưa ra bất cứ đề xuất nào, dưới đây là vài ý kiến đề xuất của người được phỏng vấn về dịch vụ được cung cấp,

Dịch vụ cấp nước và thoát nước thải

Cần cung cấp dịch vụ cấp nước và hệ thống thoát nước cho những hộ chưa tiếp cận được các dịch vụ trên (7 ý kiến).

Cần cải thiện tốt hơn các dịch vụ cho những hộ đang sử dụng dịch vụ trên (17 ý kiến).

Chi tiết như sau:

Dịch vụ cấp nước

- Cần cung cấp dịch vụ cấp nước (2 ý kiến) và tiến hành sớm (1 ý kiến).
- Chất lượng nước cấp phải được cải thiện hoặc xử lý tốt hơn (14 ý kiến) vì đôi khi nước có phèn, bị đổi màu vàng, đóng cặn và có mùi hôi (10 ý kiến) hoặc gây ngứa cho người sử dụng (1 ý kiến).
- Nước máy nên có thường xuyên (1 ý kiến). Trong trường hợp cắt nước, công ty Cấp thoát nước phải thông báo cho khách hàng biết trước (2 ý kiến).
- Giá nước sử dụng không được tăng (1 ý kiến). Giá nước hiện tương đối cao so với thu nhập thấp của người dân vì vậy cần phải được giảm xuống (3 ý kiến). Giá phải được điều chỉnh hợp lý cho người dân (1 ý kiến).

Dịch vụ thoát nước thải

Hệ thống thoát nước thải công cộng tại toàn tỉnh Trà Vinh phải được cải thiện hay nâng cấp (10 ý kiến). Bên cạnh đó, hệ thống này cần phải được cung cấp cho những khu vực chưa có (19 ý kiến).

- Cần xây dựng hệ thống thoát nước thải công cộng và lỗ cống trên các đường đi để ngăn ngừa ngập lụt, ô nhiễm môi trường và bệnh dịch để có môi trường sống xanh, sạch tốt hơn cho người dân (37 ý kiến). *“Mong muốn có hệ thống thoát nước để nước thải trong nhà có đường thoát ra”* (1 ý kiến), *“Phải có một người có trách nhiệm đến thăm nhà dân để cung cấp thông tin hay thông qua các buổi họp”* (1 ý kiến), *“Đề nghị có hệ thống thoát nước sớm và nó thực sự cần thiết hiện nay”* (1 ý kiến), *“Phải có các lỗ cống nối với hệ thống thoát nước chính”* (1 ý kiến).
- Hệ thống thoát nước, lỗ cống hiện tại phải được cải thiện tốt hơn để chảy tốt và không bị tắc khi trời mưa (32 ý kiến), ống cống phải được đặt âm và kết nối với đường chính mà không gây ra ô nhiễm hay mùi hôi (3 ý kiến). *“Hệ thống hiện tại có nhiều rác, chất thải rớt”* (1 ý kiến), *“Hệ thống thoát nước chính cao hơn các ống thoát nhánh vì vậy nước thải không thể chảy thoát ra”* (1 ý kiến). *“Nước thải không thoát đi được vì vậy nó chảy ngược từ hệ thống thoát trên đường cái chính vào các đường hẻm”* (1 ý kiến).
- Kích thước ống thoát, lỗ cống phải lớn hơn để nước thải không bị nghẽn và chảy tốt (11 ý kiến), *“Đề nghị tăng kích thước ống thoát nước, lỗ cống bởi vì nước thải thường chảy tràn vào nhà”* (1 ý kiến), *“Kích thước hiện tại của ống thoát quá nhỏ so với số dân đông trong vùng”* (1 ý kiến), *“Hệ thống cống rãnh vẫn còn nhỏ vì vậy nó vẫn bị ngập và tràn vào mùa mưa”* (3 ý kiến).
- Hệ thống thoát nước phải được chú ý hơn do nó bị ngập lụt trong suốt mùa mưa (3 ý kiến) *“đề nghị ống cống phải được kiểm tra và nạo vét thường xuyên để ngăn ngừa ngập lụt trong mùa mưa”* (4 ý kiến), *“Công ty đã phân công nhân viên nạo vét ống cống nhưng việc này được thực hiện qua loa, sau đó thì tình trạng vẫn như cũ, ống cống vẫn bị nghẽn”*

nữa. Chúng tôi đề nghị việc nạo vét phải được thực hiện tốt và cẩn thận hơn (1 ý kiến), “Ông cống thường bị bế, 15 ngày sau phường mới thông báo công ty đến sửa nhưng người dân địa phương không có thời gian để phản ánh” (1 ý kiến).

- Cần có nhà máy xử lý nước thải như vậy môi trường mới không bị ô nhiễm (1 ý kiến). Thực tế, thông tin về nhà máy xử lý nước thải phải được cung cấp như số tiền đóng góp, vị trí của nhà máy, nước thải được xử lý như thế nào (1 ý kiến). Sau khi hoàn thành việc xây dựng hệ thống cống thoát, phần đóng góp phải được thu cùng với tiền nước cấp, việc xử lý nước thải phải miễn phí (1 ý kiến).
- Đối với sự đóng góp cho việc xử lý nước thải, “Số tiền đóng phải hợp lý so với thu nhập của cả gia đình. Đề nghị công ty không thu tiền của người nghèo, thiếu ăn”.
- Người dân địa phương phải được tuyên truyền về vệ sinh công cộng (1 ý kiến), tập quán và nhận thức của cộng đồng phải được thay đổi (1 ý kiến). “Đề nghị là thông tin phải được cung cấp đến từng nhà”.
- Phải có giải pháp để giải quyết vấn đề chất thải từ những nhà có nuôi heo cũng như là việc giữ vệ sinh công cộng trong khu vực (1 ý kiến).

CHƯƠNG IV. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

I. KẾT LUẬN

Trong phần này trình bày kết quả chính về thực tế Kiến thức-Thái độ-Thực hành (KAP) của người dân địa phương. Thực tế và sự hài lòng IEC về các dịch vụ được cung cấp có liên quan đến nước cấp, nước thải và quản lý chất thải rắn.

Thông tin tổng quát về cơ sở hạ tầng cơ bản liên quan đến cấp nước, nước thải và xử lý chất thải rắn

Cơ sở hạ tầng cơ bản liên quan đến dịch vụ cấp nước, thoát nước và xử lý chất thải rắn vẫn chưa bao phủ toàn bộ 4 phường đã khảo sát. Ngoại trừ phường 9, phần lớn người dân sống tại phường 2, 4 và 6 có thể sử dụng nước máy do Công ty Cấp thoát nước Trà Vinh cung cấp. Về nước thải, vẫn còn hệ thống thoát nước chưa hoàn chỉnh, ống cống, lỗ cống nhỏ dẫn đến ngập lụt và tù đọng nước tại một số nơi trong cả 4 phường. Dịch vụ thu gom rác không có tại một số vùng xa, vì vậy người dân vẫn còn xử lý rác bằng cách đốt, chôn, ném xuống sông, đất trống.

KIẾN THỨC – THÁI ĐỘ - THỰC HÀNH LIÊN QUAN ĐẾN NƯỚC SỬ DỤNG, NƯỚC THẢI VÀ VỆ SINH MÔI TRƯỜNG

Vấn đề sử dụng nước

Có 5 nguồn nước được sử dụng tại 4 phường đã khảo sát là nước máy, nước mưa, nước giếng (giếng bơm và giếng đào), nước tinh khiết, nước đóng chai và nước mua. Người dân chủ yếu là sử dụng nước máy của Công ty Cấp thoát nước Trà Vinh dùng để nấu ăn, uống và tắm rửa, giặt giũ lần lượt với tỷ lệ là 88,9%, 42,3% và 90%.

Tuy nhiên, phần lớn các hộ sống dọc các con đường chính nên có thể tiếp cận được với nước máy, trong khi đó một số hộ khác sống ở vùng sâu và xa đường không thể tiếp cận được nước máy. Nguyên nhân có thể là do chưa có điều kiện vào nước hoặc do chưa có đường ống nước đi qua. Những hộ này thường dùng nước giếng (giếng bơm và giếng đào), mua nước (từ những hộ có nước máy hay những người bán nước) và cả nước mưa trong suốt mùa mưa.

Liên quan đến chất lượng các nguồn nước đang sử dụng nhìn chung là ở mức tốt và có thể chấp nhận được. Tuy vậy, đánh giá về chất lượng nước sử dụng, qua kết quả thảo luận nhóm tại các phường, các hộ cho rằng nước máy tốt nhưng chất lượng chưa cao.

Phần lớn các hộ đã kết nối chi trả tiền nước hàng tháng bình quân từ 10.000 đồng đến dưới 100.000 đồng (80,6%). Với mức giá như vậy, 71% nhận xét là vừa phải và chi phí có thể chấp nhận được.

Vệ sinh môi trường, nhà vệ sinh của các hộ

Có 331 hộ (94,6%) có nhà vệ sinh và 19 hộ (5,4%) vẫn chưa có nhà vệ sinh. Đối với những hộ chưa có nhà vệ sinh, thường xử lý bằng cách bỏ vào bịch nhựa và sau đó thả ra sông, dùng ké nhà vệ sinh hàng xóm, sử dụng nhà vệ sinh công cộng, và sử dụng cầu tiêu ao cá.

Trong số những hộ chưa có nhà vệ sinh này, có 47,4% hộ không muốn vay tiền xây nhà vệ sinh với lý do khó khăn về kinh tế và cảm thấy chưa cần thiết phải vay vì sợ bị mắc nợ không trả nổi hay đã quen với việc sử dụng cầu tiêu ao cá nên không muốn thay đổi hay không thấy có gì ảnh hưởng đến vệ sinh môi trường.

Như vậy, kết quả khảo sát về kiến thức về vệ sinh môi trường cho thấy các hộ có nhận thức về việc giữ vệ sinh môi trường ở mức độ tương đối/ trung bình: 53,8% người dân nhận thấy tác hại nếu sử dụng nhà vệ sinh trên hoặc ra sông như làm lây lan các bệnh nguy hiểm, 5,3% nghĩ rằng không gây ra bất cứ tác hại nào. Tuy vậy, đối với những hộ chưa có nhà vệ sinh thì vẫn còn khoảng 47,4% chưa muốn vay tiền để xây nhà vệ sinh vì cho rằng cảm thấy chưa cần thiết, không thấy ảnh hưởng gì hoặc đã quen sử dụng cầu cá.

Vấn đề thoát nước

Cho đến hiện nay ở các địa bàn khảo sát chưa có hệ thống xử lý nước thải nào để xử lý nước thải trước khi chúng chảy ra sông.

Hầu hết nước thải chảy từ các hộ gia đình ra hệ thống cống ở các đường chính. Tuy nhiên, ở một số khu vực trong 4 phường khảo sát vẫn còn tình trạng ứ đọng và ngập nước khi trời mưa và khi triều cường vì hệ thống thoát không hoàn chỉnh, ống cống thoát nhỏ so với sự gia tăng và đông đúc dân cư. Một lý do khác là việc thiếu thùng rác công cộng vì vậy người dân bỏ rác thải rắn vào những lỗ thoát nước không có nắp đã gây ra ứ đọng từ những đường cống nhỏ dẫn ra cống chính của liên phường.

Ở những vùng không có hệ thống cống thoát nước, nước thải chảy ra các ao hay những hồ đào gần đó hoặc để chúng chảy tự do và thoát từ từ. Với những hộ ở gần ruộng thì người dân để nước thải chảy ra ruộng, ao, mương ...nhưng khi trời mưa hay lúc triều cường thì cũng nảy sinh vấn đề vì nước thải, nước dơ tràn vào nhà vì không có cống thoát nước.

Kết quả khảo sát hộ cho thấy có 76% ý kiến thì có nước thải từ những sinh hoạt hàng ngày như là tắm rửa, giặt giũ, lau dọn chảy qua nhà. Có 80,9% ý kiến trả lời là “có” hệ thống thoát nước công cộng chảy qua hay quanh nhà. Trong số đó có 95,1% kết nối với hệ thống nước thoát nước và còn 4,9% chưa kết nối. Phần lớn các hộ (84%) đều đầu nối hơn 3 năm. Những hộ chưa kết nối đa số là ở phường 9 do là phường vùng ven lại bị trũng và thấp, nước thải đa phần là chảy tự do ra đất để tự thấm. Có 71,4% hộ có cống hoặc rãnh kín.

- Về sự hài lòng về hệ thống thoát nước hiện tại quanh nhà, tỷ lệ hộ không hài lòng (52%) về hệ thống thoát nước cao hơn hộ hài lòng (47,7%). Tại phường 9 do thiếu hệ thống thoát nước nên hộ không hài lòng chiếm tỷ lệ cao. Các hộ không hài lòng nêu một số lý do như là hệ thống cống nhỏ, không tốt hoặc quá tệ, thoát nước chậm gây ứ đọng, ngập và lầy lội suốt mùa mưa, nhất là khi mưa lớn, v.v...
- Về sự đồng tình của các hộ dân về việc xử lý nước thải, từ nhận thức rõ về tác hại của vấn đề nước thải, 84,3% ý kiến đồng tình với việc xử lý nước thải vì không gây ô nhiễm về sau cũng như là để đảm bảo vệ sinh môi trường. Tuy vậy, vẫn còn 3,4% ý kiến trả lời không đồng ý và 12,3% (43/350) là không biết hoặc không trả lời. Lý do không đồng ý là vì cảm thấy không gây ô nhiễm và chưa cần thiết. Những ý kiến không biết là do thiếu nhận thức hoặc không quan tâm hay có tâm lý chờ đợi và tùy vào nhà nước
- Về chi phí cho việc xử lý nước thải, 77,7% sẵn sàng trả phí xử lý nước thải vì môi trường sẽ được cải thiện không gây ô nhiễm, bệnh dịch mang lại môi trường và nguồn nước xanh, sạch, vệ sinh và không ô nhiễm cũng như là cho sức khỏe, cuộc sống tốt hơn cho mọi người và vệ sinh môi trường cho xã hội. Trong số đó, có 32,4% ý kiến đề nghị mức 1.000đ/m³. Tuy vậy, vẫn có 3,4% không đồng ý do nhận thức, thu nhập thấp và lo ngại về mức phí vì vậy những người này cho là do nhà nước quyết định.

Vấn đề rác thải

Tại các phường được khảo sát có dịch vụ thu gom rác thải. Tuy nhiên, các tuyến thu gom rác vẫn chưa rải đều tại các khu dân cư trong các phường. Trong 350 hộ được khảo sát có 77,4% hộ sử dụng dịch vụ thu gom rác địa phương. Trong 22,6% hộ không sử dụng dịch vụ này thì tỷ lệ hộ không sử dụng dịch vụ thu gom cao tại phường 9 (92%) và phường 4 (27%). Lãnh đạo phường 9 đánh giá về tình hình vệ sinh môi trường tại phường chưa được tốt là do trước đây người dân bỏ rác xuống sông và người dân thường xử lý rác bằng cách đốt và tự hủy hay đào hố chôn vào mùa mưa. Ý kiến lãnh đạo phường 4 cho rằng tại một số tuyến đường có xe thu gom, một số tuyến xa đường chính chưa có thì người dân thả lung tung, tuyến cấp sống hoặc kênh rạch thì người dân thường bỏ rác ra sông.

- Về cách xử lý rác của các hộ không sử dụng dịch vụ thu gom rác, trong số 22,5% (79/350) hộ, cách xử lý phổ biến nhất là đốt 50,6% và 15,1% hộ sử dụng dịch vụ nhưng không trả tiền (đổ rác ké) những hộ này bỏ rác nhà mình vào giỏ rác của những hộ hàng

xóm có trả tiền đổ rác hàng tháng. Số còn lại (đa số ở phường 4 và phường 9) thì chôn hay bỏ rác ra đồng, xuống sông, muông hoặc bỏ rác ở bất cứ chỗ đất trống nào đó. Hầu hết các hộ 89,9% không thay đổi cách xử lý rác trong mùa mưa. Họ đào hố hay đào lỗ bỏ rác vào và lấp đất lại. Số khác cho là họ bỏ rác vào một cái giếng khô hay bỏ xuống ao, hoặc gom lại chỗ đất cao đến mùa khô thì đốt.

- Như vậy, có thể thấy vẫn còn một bộ phận người dân có nhận thức thấp nên thực tế tình trạng vứt rác xuống sông hay bỏ rác lung tung vẫn còn ở một số khu vực gần kênh, sông hay trong hẻm sâu.
- Về số lần lấy rác trong tuần của dịch vụ thu gom rác, 95,2% cho là tổ lấy rác đến thu gom rác mỗi ngày. Đề cập đến chi phí thu gom rác hàng tháng, 71,2% hộ chi trả chi phí thu gom rác dưới 10.000 đồng/tháng.
- Về sự hài lòng đối với cách xử lý rác, đa số hộ được khảo sát 76% hài lòng với cách xử lý rác hiện nay, 21,1% không hài lòng. Tương tự như kết quả về việc sử dụng dịch vụ thu gom rác và cách xử lý rác tại các phường, số hộ không hài lòng chiếm tỷ lệ cao tại phường 9 (86%) và phường 4 (14%).
- Về sự sẵn sàng đồng ý trả tiền rác thải, trong 22,5% (79 hộ) không sử dụng dịch vụ thu gom rác có 54,9% muốn trả tiền cho dịch vụ này. Liên quan đến mức chi trả dịch vụ thu gom rác, 78,7% đồng ý trả dưới 10.000đ/tháng.

THỰC HÀNH THÔNG TIN - GIÁO DỤC - TRUYỀN THÔNG (IEC)

Hình thức IEC phổ biến nhất ở các phường được khảo sát là thăm gia đình, họp nhóm hay truyền miệng trong các buổi họp xóm, tổ dân phố, phường và các đoàn thể phát tờ rơi nhân các đợt phát động chiến dịch hoặc phong trào. Ngoài ra, ở các phường còn có hệ thống loa truyền thanh phát tin tức mỗi ngày 2 lần.

Các hoạt động IEC chủ yếu do chính quyền địa phương thực hiện. UBND phường triển khai các phong trào thông qua các đoàn thể và lồng ghép vào những chương trình truyền thông khác. Có sự kết hợp giữa các đoàn thể (Thanh niên, Phụ nữ, Chữ Thập đỏ, và Trạm y tế) cấp phường với cộng đồng như tổ dân phố, xóm để tuyên truyền về nước sạch thông qua các buổi họp hàng tuần, hàng tháng.

Theo lãnh đạo các phường đã khảo sát, hoạt động truyền thông chủ yếu là qua hệ thống loa truyền thanh, họp xóm, tổ, các cuộc họp nhóm hội, họp mở rộng, và thăm hộ gia đình. Các hình thức hoạt động này cũng mang lại hiệu quả. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận người dân còn thiếu ý thức trong vấn đề rác thải.

Qua kết quả khảo sát, tỷ lệ người được phỏng vấn tại hộ gia đình nhận được thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường còn thấp với tỷ lệ từ 80,8% đến 90,5% chưa nhận được thông tin trong vòng 6 tháng qua.

- Về số lần nhận thông tin, số người nhận thông tin về nước máy, nước thải và vệ sinh nhiều nhất là 1 lần (54,3%). Phần lớn thông tin nhận được là về nước máy.
- Về nguồn của thông tin nhận được, kết quả khảo sát hộ cho thấy người dân nhận thông tin chủ yếu từ tivi (27,5%), từ hàng xóm, bạn bè hoặc người thân (25%) và từ người có uy tín trong cộng đồng (12,5%). Khi đề cập đến người có ảnh hưởng nhất trong phổ biến thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường là lãnh đạo phường (41,1%), đại diện Công ty Cấp thoát nước (19,1%), người có uy tín (15,1%) và trường xóm (12,6%). Tổ chức họp thường xuyên nhất là họp hàng tháng (20%) và hàng quý (20%).
- Về hình thức truyền thông bằng loa phát thanh, số lượng loa phát thanh ở các phường khác nhau. Số ý kiến trả lời có loa tại phường 2 là nhiều nhất (82%) và ít nhất là tại phường 6 (24%). Thời gian thích hợp nhất để phát thanh tin tức hầu hết người tham gia khảo sát cho là vào buổi sáng 50,2% và 39% cho là vào buổi sáng và trưa hoặc chiều và chiều tối.

- Về hiệu quả của các kênh truyền thông, theo đa số người được phỏng vấn thì kênh truyền thông có hiệu quả nhất là thăm gia đình 54,3%, tivi 47,4%, họp tổ dân phố 36,6% và họp phường 29,1%.

So sánh tỷ lệ hộ đánh giá giữa kênh truyền thông rất hiệu quả và không hiệu quả, có thể thấy rõ ngoài hình thức truyền thông gián tiếp qua tivi là hiệu quả nhất, các kênh truyền thông qua hình thức tiếp xúc trực tiếp được yêu thích và có hiệu quả hơn như thăm gia đình, họp tổ dân phố, họp phường so với các kênh truyền thông gián tiếp như áp phích, tờ rơi, bản tin.

Kết quả thảo luận nhóm (TLN) cũng cho thấy phù hợp với kết quả phỏng vấn hộ gia đình. Người dân nhận thông tin về nước, nước thải và vệ sinh từ hàng xóm và bạn thông qua các cuộc họp hay sinh hoạt hàng ngày. Đa số người tham dự TLN còn cho biết là phần lớn hoạt động IEC ở các phường là thăm hộ, họp nhóm hay truyền miệng thông qua các cuộc họp phường, khu phố và đoàn thể phát tờ rơi nhân các đợt phổ biến.

SỰ HÀI LÒNG VỀ NƯỚC SẠCH, NƯỚC THẢI VÀ DỊCH VỤ THU GOM RÁC THẢI

Hầu hết những người được phỏng vấn đều rất hài lòng hay tương đối hài lòng về nước sạch, xử lý nước thải và dịch vụ thu gom rác. Tuy nhiên, nếu so sánh tỷ lệ về sự hài lòng của người dân về 3 dịch vụ cung cấp nước máy, nước thải và dịch vụ lấy rác, tỷ lệ người trả lời phỏng vấn cho là rất hài lòng về dịch vụ cung cấp nước máy là cao nhất (74%) và tỷ lệ người không hài lòng về dịch vụ thoát nước là cao nhất (31%). Như vậy, bức xúc nhất là về vấn đề thoát nước vì tỷ lệ người không hài lòng về dịch vụ xử lý nước thải, thoát nước vẫn còn ở mức đáng quan tâm.

SỰ PHÀN NÀN KHIẾU NẠI VỀ CÁC DỊCH VỤ

Dịch vụ cung cấp nước sạch

Có 21 ý kiến (6,6%) phàn nàn về dịch vụ cung cấp nước sạch. Phàn nàn nhiều nhất (16 ý kiến) là về chất lượng của nước máy.

Dịch vụ thoát nước

Có 15 ý kiến (5,4%) phàn nàn về dịch vụ thoát nước như phàn nàn về việc bốc mùi hôi, cống bị nghẽn, ngập nước và miệng cống không có nắp đậy.

Trong 3 loại cung cấp dịch vụ thì thái độ lịch sự của nhân viên dịch vụ thoát nước trong giải quyết khiếu nại của khách hàng còn bị đánh giá ở mức độ kém.

Tương tự như kết quả về thái độ của nhân viên trong việc giải quyết khiếu nại, hiệu quả của việc giải quyết về việc thoát nước vẫn chưa tốt do một số lớn khách hàng vẫn chưa được giải quyết.

Trong tổng số 5 khiếu nại về việc cấp nước sạch, 4 khiếu nại đã được giải quyết trong vòng 1 ngày và 1 khiếu nại được giải quyết trong vòng 4-7 ngày.

Trong số 4 khiếu nại về nước thải, 1 khiếu nại được giải quyết trong 1 ngày, 1 khiếu nại được giải quyết trong 2-3 ngày và 2 khiếu nại được giải quyết chậm hơn 14 ngày.

Một khiếu nại về việc lấy rác đã được giải quyết trong vòng 2-3 ngày.

II. KHUYẾN NGHỊ

Dựa vào kết quả của khảo sát và các khuyến nghị của các Đại diện từ phía chính quyền, Đoàn thể địa phương và những người dân tham gia khảo sát, nhóm khảo sát có những khuyến nghị cả về sự cải thiện cơ sở hạ tầng lẫn hoạt động IEC về cung cấp nước sạch, xử lý nước thải và dịch vụ thu gom rác ở địa bàn được khảo sát như dưới đây:

1. Về dịch vụ cung cấp nước

Nhìn chung dịch vụ cung cấp nước sạch là tốt ngoại trừ một số khu vực xa. Vì vậy khuyến nghị cần mở rộng hệ thống cung cấp nước sạch cho những hộ hiện chưa có nước. Đặc biệt là các khu vực ở xa đường lớn, nếu có thể cần thực hiện sớm. Dự án cũng nên hợp tác với chính quyền địa phương trong việc tăng cường nguồn nhân lực truyền thông, chẳng hạn khuyến khích sự tham gia của lãnh đạo cộng đồng và những người dân có uy tín trong cộng đồng.

Chất lượng nước máy

Hiện vẫn còn nhiều ý kiến cho là nước máy chưa được xử lý thật tốt vì vậy đề nghị cần nâng cao việc xử lý chất lượng nước. Hơn nữa, người dân đôi lúc than phiền về nước sử dụng lúc trong lúc đục nhưng không rõ nguyên nhân. Do vậy, Dự án nên làm việc với Công ty Cấp thoát nước về quy trình xử lý nước để hỗ trợ thêm kỹ thuật về xử lý nước. Nhân sự của Công ty cũng cần được hỗ trợ nâng cao năng lực cả về kỹ thuật chuyên môn lẫn trong công tác truyền thông tiếp xúc với khách hàng nhằm kịp thời đáp ứng yêu cầu của khách cũng như giải thích cho họ rõ hơn nguyên nhân.

Nước máy cần được cung cấp liên tục. Đối với trường hợp người sử dụng nước chưa tiếp cận được thông tin thông báo trước việc tạm ngưng cung cấp nên có nhiều hình thức thông báo khác nhau giúp người dân tiếp cận thuận tiện và dễ dàng hơn.

Truyền thông khuyến khích người dân dùng nước sạch và thủ tục lắp đặt hệ thống nước cho hộ dân cần được phổ biến rõ ràng, rộng rãi, thường xuyên. Giá chi trả cho việc sử dụng nước máy cần phù hợp với thu nhập của đa số hộ dân.

2. Về dịch vụ thoát nước

Hiện ở những đường chính hay đường lớn đã có hệ thống cống thoát nước thải nhưng vẫn còn nhiều khu vực trong các hẻm thiếu hệ thống cống hoặc cống nhỏ không đủ thoát nước vì mật độ dân cư đông. Ở một số hẻm còn xảy ra tình trạng ứ đọng nước thải, ngập nước gây ô nhiễm vào mùa mưa hoặc lúc triều cường.

Dự án nên làm việc với Công ty Môi trường Đô thị để nắm rõ bản đồ các khu vực thiếu hệ thống cống, nguyên do, khả năng giải quyết vấn đề của các cơ quan có trách nhiệm liên quan... Từ đó dự án có thể lựa chọn khu vực ưu tiên để hợp tác với Công ty, chính quyền địa phương và người dân để cải thiện tình trạng theo cách tiếp cận cùng tham gia.

Dự án cần hợp tác với địa phương nâng cao hiệu quả hoạt động IEC để nâng cao nhận thức người dân về giữ gìn vệ sinh chung, không vất rác ra hẻm, không bỏ rác vào miệng cống cống cộng tạo ra ứ đọng nước; giải thích về sự tác hại của việc làm ô nhiễm nguồn nước, làm nghẹt cống ... Theo kết quả khảo sát ở trên, người có ảnh hưởng trong truyền thông về nước sạch, nước thải, vệ sinh là lãnh đạo phường, đại diện công ty Cấp thoát nước, người có uy tín và trưởng khóm, phương thức IEC có thể thông qua họp cộng đồng và thông qua mạng lưới những người có uy tín trong cộng đồng (như lãnh đạo tôn giáo, sư cả ở các chùa Khmer, v.v...).

3. Về dịch vụ thu gom rác

Dự án nên làm việc với các phường, khóm, tổ dân phố trong địa bàn dự án để biết rõ những khu vực có tỷ lệ cao những hộ chưa sử dụng dịch vụ thu gom rác. Từ đó cùng địa phương vận động các hộ này tham gia sử dụng dịch vụ thu gom rác. Ở những khu vực chưa tổ chức hệ thống thu gom rác, dự án nên phối hợp cùng các cơ quan chức năng cùng hỗ trợ cộng đồng trong việc tổ chức hệ thống thu gom rác dân lập.

Cần xác định những khu vực thiếu thùng rác công cộng để cùng Công ty Môi trường đô thị bố trí thùng rác công cộng.

Cần tổ chức truyền thông-giáo dục về tác hại của việc xử lý rác thải rắn không đúng cách như chôn, đốt hay bỏ xuống kênh, sông ... Hình thức truyền thông cần phù hợp và thân thiện

thông qua sự hợp tác của tổ dân phố, xóm, phường và bằng những hình thức sinh động, hấp dẫn. Liên quan đến điều này dự án nên hỗ trợ cán bộ địa phương nâng cao kỹ năng truyền thông thông qua tập huấn, thực hành có giám sát, rút bài học kinh nghiệm, v.v...

Liên quan đến rác thải và nước thải từ các cơ sở y tế, dự án cần quan tâm hỗ trợ nhận thức về cách xử lý. Tư vấn về kỹ thuật và nguồn lực để có giải pháp tốt hơn.

Với các hộ không có nhà vệ sinh hợp vệ sinh, dự án cần tìm hiểu sâu hơn về số lượng, khả năng và mong đợi cải thiện tình trạng của các hộ này. Nếu họ có khả năng dự án khuyến khích tự cải thiện. Nếu các hộ này thiếu khả năng dự án có thể cho vay để xây dựng những nhà vệ sinh đơn giản, rẻ tiền hoặc dự án có thể hỗ trợ theo phương thức giúp một phần, hộ tự lực một phần. Để thực hiện các hỗ trợ này dự án cần có mạng lưới cộng tác viên để giám sát và đánh giá các hoạt động này.

4. Về công tác truyền thông

Khảo sát cho thấy các kênh truyền thông đang sử dụng chưa thật sự được người dân nhận định là hiệu quả. Do đó, nên điều chỉnh cho phù hợp với các kênh truyền thông người dân nhận thấy là hiệu quả. Hơn nữa, các chiến dịch truyền thông cho thấy đạt hiệu quả nhất nếu kết hợp bốn nhóm truyền thông chính là truyền thông đại chúng, truyền thông trực tiếp, tài liệu phát và các dịp lễ hội là công thức được UNICEF đưa ra vào năm 2001.

Biểu đồ 25: Công thức của UNICEF trong chiến lược tiếp cận tại Việt Nam.

Phương tiện quần chúng

- Đài truyền hình
- Đài truyền thanh
- Hệ thống loa cố định hoặc lưu động



Trực tiếp

- Thành viên gia đình, một người bạn, một người hàng xóm hoặc đồng lứa tuổi
- Lãnh đạo trong xóm hoặc lãnh đạo địa phương
- Nhân viên sức khỏe
- Giáo viên
- Thành viên tổ chức quần chúng

Tài liệu in ấn

- Tờ bướm hoặc sổ tay
- Bộ tranh hoặc bộ phiếu nhỏ
- Áp phích, tranh treo theo tháng để thảo luận

Nguồn: UNICEF (2001: 15).

Các kênh truyền thông sau đây được khuyến nghị kết hợp áp dụng trong công tác truyền thông tại địa phương: Thăm hộ (tiếp cận trực tiếp) do người có uy tín hay người đã qua đào tạo thực hiện. Nhân dịp này nên phối hợp phát các tài liệu (tờ bướm) và tham khảo thêm về nội dung trình bày với các hộ gia đình.

Thêm vào đó, các cuộc họp phường và chiến dịch thông tin cộng đồng cũng nên được các lãnh đạo phường và khu phố thực hiện. Hơn nữa, truyền hình cũng nên phát đi các thông điệp truyền thông vì đa số các hộ gia đình khảo sát đều có tivi (97.7 %).

Ngoài ra, nên tổ chức mời các chuyên gia về truyền thông đến tập huấn trước cho các lãnh đạo địa phương. Sau đó các lãnh đạo này sẽ truyền thông lại cho người dân trong các cuộc họp. Trong các buổi truyền thông, nên phối hợp sử dụng các phương tiện trực quan (hình ảnh) để đưa ra các tác động cả tốt lẫn xấu. Cũng nên phát tài liệu cho người dân về tham khảo thêm. Trong các cuộc họp, nên chiếu phim giáo dục về nước thải và vệ sinh vì sẽ giúp nâng cao hiểu biết của người dân.

Kênh truyền thông hiệu quả và hình thức truyền thông thích hợp

Qua phương tiện truyền thông đại chúng

- Tivi (truyền hình): tăng thêm tần suất truyền thông trên các hệ thống truyền thanh, truyền hình và ở cộng đồng (hình ảnh thể hiện hành vi không phù hợp, hành vi tốt, điều nên làm và không nên làm, kịch, phim ngắn, bài hát, v.v...). Qua khảo sát ý kiến khách hàng, một điều cần lưu ý là người dân chỉ xem tivi vào buổi tối, lúc nghỉ ngơi, nên nội dung càng rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu và phù hợp với nhu cầu của họ thì sẽ đạt hiệu quả cao.
- Loa phát thanh cố định hay di động: sửa chữa lại hệ thống loa đã bị hư tại một vài khu vực và trang bị thêm loa những khu vực xa trung tâm. Tăng thời lượng phát thanh về nước sạch và vệ sinh môi trường trên hệ thống loa phát thanh của phường, khóm (thêm giờ các buổi phát loa 2 lần hàng ngày vào lúc 5 giờ sáng và 5 giờ chiều).
- Các cuộc họp cộng đồng (lãnh đạo địa phương truyền thông)

Qua hình thức truyền thông thực tiếp/ truyền miệng.

- Thông qua bạn bè, hàng xóm, người thân hay bạn cùng hội kết hợp phân phát tờ rơi với hình thức đẹp, lời cuốn và ít chữ.
- Thông qua đội ngũ CTV các CLB lồng ghép các chương trình truyền thông cho người dân hiểu và thay đổi hành vi về môi trường. Điều quan trọng nhất là phải kết hợp với các CTV tại khóm và các trưởng khóm, và tổ chức tập huấn cho đội ngũ các CTV này.
- Qua trao đổi ý kiến với Ban dân tộc, có thể thấy công tác truyền thông nên quan tâm đến tập quán và thói quen của cộng đồng, quan trọng nhất là việc sử dụng người của cộng đồng, người có uy tín, các vị sư... Đối với người dân tộc Khmer, kết hợp với các sư, ban nhân dân khóm, cán bộ chuyên môn có thể nói chuyện sau các buổi thuyết giảng của các Sư trong những ngày 15 và 30 âm lịch hàng tháng. Với người dân tộc, cần biên dịch, in ấn các tài liệu truyền thông bằng chữ Khmer với sự hỗ trợ của Ban dân tộc. Đối với người Kinh thì có thể họp nhóm và kết hợp phát tờ rơi.

Qua các hình thức khác

- Thuyết trình và sử dụng tranh ảnh minh họa: sử dụng từ ngữ địa phương, không sử dụng từ chuyên môn.
- Dựa vào các nhóm và các câu lạc bộ đã có sẵn trong cộng đồng, chọn những CTV tiềm năng lập thành các nhóm truyền thông trong cộng đồng nhằm hỗ trợ dự án trong công tác truyền thông. Nên tổ chức tập huấn cho đội ngũ CTV trong cộng đồng về các phương pháp truyền thông theo phương thức có sự tham gia và sử dụng những hình thức trực quan khác nhau nhằm lôi cuốn sự tham gia của người dân.
- Kết hợp các dịp lễ hội truyền thống hiện có của người Khmer tại địa phương tổ chức các đợt truyền thông như các cuộc thi trong cộng đồng nhằm lôi cuốn sự tham gia của người dân.
- Tổ chức các buổi chia sẻ và học hỏi kinh nghiệm cho nhóm các nhân viên truyền thông tại các công ty.

- Đồng thời kết hợp với các biện pháp chế tài nghiêm túc.

Nội dung truyền thông

Qua tham khảo ý kiến Ban dân tộc, với người dân tộc thông điệp truyền thông nên đơn giản, rõ ràng, ngắn gọn (ít chữ và chữ to dễ đọc), dễ hiểu và gần gũi cuộc sống, có so sánh cái lợi – cái hại, có lợi ích cụ thể, thiết thực đến đời sống sức khỏe người dân, nêu lên được những điều mọi người quan tâm, có dùng hình ảnh minh họa trực quan rõ ràng, sinh động. Riêng với người dân tộc, nên có chữ viết dân tộc Khmer, vừa tuyên truyền vừa dẫn chứng những tình huống cụ thể.

Nói chung tâm lý của người dân phải mắt thấy tai nghe. Truyền thông có ảnh hưởng tốt khi có nhiều hình ảnh rõ ràng, ít chữ và chữ to, dễ đọc, ngắn gọn dễ hiểu, có nhiều hình ảnh hơn là nhiều chữ vì có nhiều người lớn tuổi quan tâm đến vấn đề VSMT hơn là lớp trẻ, và đặc biệt là những người không biết chữ và người Khmer lớn tuổi.

Tiến trình truyền thông

Kết hợp việc áp dụng công thức UNICEF và khuyến nghị kết hợp sử dụng các hình thức và các kênh truyền thông, tiến trình truyền thông được trình bày dưới đây theo thứ tự tác động hiệu quả nhất và giảm dần.

1. Trước tiên là Đại diện Công ty Cấp thoát nước nên phối hợp với Lãnh đạo phường tổ chức cho nhân viên Công ty cấp thoát nước và Công nhân thu gom rác đến tiếp xúc hộ gia đình (khách hàng).
2. Thông qua các buổi họp ở phường và khu phố, kết hợp phổ biến thông tin qua hình thức mời lãnh đạo phường/ người có uy tín nói chuyện, tổ chức đọc/ điểm báo với các nội dung truyền thông có liên quan hay nêu gương điển hình theo chu kỳ 3 tháng hoặc những khi cần.
3. Thông qua kênh truyền hình, báo chí, truyền thanh của thị xã cũng như loa phát thanh tại các phường nhằm thông tin cho người dân về các hoạt động đã, đang và sẽ thực hiện.
4. Thực hiện chiến dịch cấp phường nhằm bắt đầu thực hiện chương trình IEC, sau đó tổ chức các cuộc gặp theo từng nhóm nhỏ trong cộng đồng, trong khu phố kết hợp phát tờ rơi nhằm giúp người dân hiểu rõ hơn. Ngoài ra, nên phối hợp cùng các vị sự cả trong chùa tổ chức các cuộc gặp vào các ngày rằm/ lễ của người Khmer.
5. Sử dụng trang web của thị xã hoặc các cơ quan chuyên ngành có liên quan như Công ty Cấp thoát nước...

Khuyến khích sự tích cực tham gia và phát huy năng lực sáng tạo của các phường qua việc tổ chức các cuộc thi trong/ giữa các tổ dân phố, khu phố và các phường trong việc thực hiện phổ biến chính sách, việc hợp tác trong quản lý rác thải và nước thải. Ngoài ra, thông tin về việc chia sẻ kinh nghiệm, các thuận lợi khó khăn, điểm mạnh yếu, các mẫu chuyện/ gương điển hình trong tiến trình thực hiện nên được phổ biến qua báo chí, truyền thanh và truyền hình của địa phương hoặc Bản tin của Công ty cấp thoát nước.

Nên kêu gọi sự tham gia của chính quyền cấp thị xã trong việc phổ biến thông tin cho người dân chi tiết về kế hoạch, tiến trình của các hoạt động và kết quả của các dự án dự kiến hoặc hiện đang thực hiện tại thị xã như Dự án Nâng cấp đô thị và Dự án Quản lý nước thải qua kênh truyền hình, truyền thanh, báo chí của thị xã và hệ thống loa phát thanh của các phường.

Thực hiện truyền thông hiệu quả nên

- Nắm bắt được mối quan tâm của nhóm đối tượng thích hợp: xác định đối tượng truyền thông, chọn kênh truyền thông đáp ứng đúng nhóm khách hàng và lôi cuốn sự chú ý

- Đưa ra thông điệp dễ hiểu và đáng tin cậy: thông điệp rõ ràng, phù hợp với trình độ và khả năng của nhóm khách hàng
- Gắn thông điệp với cuộc sống và có thể kết hợp thông điệp vui vào (tùy vào vấn đề muốn truyền thông)
- Thử nghiệm thông điệp truyền thông và ghi nhận ý kiến phản hồi từ nhóm khách hàng dự định truyền thông trước khi chính thức đưa ra thông điệp
- Thử nghiệm nhằm xem xét nhóm khách hàng có nhớ thông điệp hay thực hiện thông điệp chưa
- Nghiên cứu và lượng giá hiệu quả cũng như rút kinh nghiệm và có sự điều chỉnh thích hợp.

Tăng cường sự sẵn lòng chi trả của khách hàng

Kết quả khảo sát cho thấy nhìn chung những người được phỏng vấn sẵn sàng chi trả cho việc quản lý nước thải và dịch vụ rác thải chiếm tỷ lệ cao. Thật sự người dân cần được thông báo về các vấn đề sức khỏe và vệ sinh và mối liên quan/ ảnh hưởng đến vấn đề sử dụng nước, vấn đề thoát nước và rác thải, các lựa chọn ứng dụng công nghệ, chi phí và tổ chức, v.v...nhằm nâng cao nhận thức của khách hàng, thuyết phục họ về sự cần thiết và hợp lý trong các khoản chi trả cho việc xử lý và quản lý nước thải, sự minh bạch trong việc đóng góp và tăng cường sự tự giác tham gia của người dân.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: LỊCH KHẢO SÁT

LỊCH KHẢO SÁT Ở PHƯỜNG 2, 4, 6 & 9

TỈNH TRÀ VINH

(19/ 03/ 2008 to 31/03/2008)

19 - 22/03/2008: Tập huấn tại Thị xã Trà Vinh

24/03/2008: Chuẩn bị kế hoạch khảo sát

25 - 31/03/2008: Đi thu thập thông tin ở 4 phường: 2, 4, 6 & 9 – Thị xã Trà Vinh

Thời gian	P. 2	P. 4	P. 6	P. 9	Cộng
24/03	-PV sâu lãnh đạo Chùa Ông Mẹt - PV sâu lãnh đạo Ban dân tộc	-	-	-	2 Người
25/03	18 hộ	16 hộ	17 hộ	9 hộ	58 hộ
	-	PV sâu PCT.Phường	-	PV sâu PCT.P	2 Người
	-	-	-	TLN lãnh đạo PN, TN và cộng đồng	1 TLN
26/03	18 hộ	16 hộ	21 hộ	11 hộ	66 Hộ
	PV sâu PCT thị xã Trà Vinh		PV sâu lãnh đạo Chùa Mòi	-	3 Người
	PV sâu PGĐ Công ty Cấp thoát nước	-	-	1 TLN nam 1 TLN nữ	2 TLN
27/03	18 hộ	20 hộ	19 hộ	12 hộ	69 hộ
	PV sâu Phó GD Công ty VSMT	-	-	-	1 người
	TLN lãnh đạo PN, TN và cộng đồng	-	-	-	3 người
	1 TLN nam 1 TLN nữ	-	-	-	

**BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THỊ XÃ TRÀ VINH – TỈNH TRÀ VINH**

	16 hộ	19 hộ	24 hộ	14 hộ	73 hộ
28/03	-	-	PV sâu PCT.P.	-	1 người
	-	-	TLN lãnh đạo PN, TN và cộng đồng	-	2 TLN
	-	-	1 TLN nam và nữ	-	-
29/03	26 hộ	32 hộ	21 hộ	5 hộ	84 hộ
30/03	4 hộ	0 hộ	11* hộ	0 hộ	15 hộ

Chú thích: Thảo luận nhóm và PV sâu do chính quyền địa phương sắp xếp theo điều kiện thuận lợi.

(*) Do có thể có những hộ không thoải mái với phỏng vấn nên số lượng mẫu nhiều hơn để dự phòng và bảo đảm chất lượng.

PHỤ LỤC 2: DANH SÁCH NHÓM KHẢO SÁT

TT	Họ và Tên	Cơ quan	Nhiệm vụ
1.	Đỗ Bích Diễm	Trung tâm Nghiên cứu – Tư vấn CTXH và PTCĐ (SDRC) Tel.: 090 7755614	Phòng vấn sâu cá nhân Thảo luận nhóm Phòng vấn hộ ở P.4
2.	Châu Hoàng Mẫn	SDRC Tel.: 093 7485820	Phòng vấn sâu cá nhân Thảo luận nhóm PV hộ ở P.2
3.	Phan Thị Mỹ Nhung	SDRC Tel.: 091 3424177	Phòng vấn sâu cá nhân Thảo luận nhóm PV hộ ở P.9
4.	Nguyễn Thị Phúc	SDRC Tel.: 098 3717846	Phòng vấn sâu cá nhân Thảo luận nhóm Phòng vấn hộ ở P.6
5.	Huỳnh Anh Dũng	Công ty Cấp thoát nước Tel.: 091 3136259	Phòng vấn sâu cá nhân Thảo luận nhóm Phòng vấn hộ ở P.6
6.	Lê Phương Thảo	Công ty Cấp thoát nước Tel.: 090 6134661	Phòng vấn sâu cá nhân Thảo luận nhóm Phòng vấn hộ ở P.2
7.	Đỗ Ngọc Rạng	Công ty Cấp thoát nước Tel.: 098 3855799	Phòng vấn sâu cá nhân Thảo luận nhóm Phòng vấn hộ ở P.4
8.	Lê Bích Như	Công ty Cấp thoát nước – Tel.: 091 4256555	Phòng vấn hộ ở P.2
9.	Nguyễn Hữu Khoa	Công ty Cấp thoát nước – Tel.: 016 84304409	Phòng vấn hộ ở P.2
10.	Phan Công Thuận	Công ty Cấp thoát nước	Phòng vấn hộ ở P.6

TT	Họ và Tên	Cơ quan	Nhiệm vụ
11.	Đặng Văn Dũng	Công ty Cấp thoát nước – Tel.: 094 5565285	Phòng vấn hộ ở P.6
12.	Phạm Hữu Tài	Công ty Cấp thoát nước – Tel.: 0974966047	Phòng vấn hộ ở P.9
13.	Thạch Pha La	Công ty Cấp thoát nước	Phòng vấn hộ ở P.9
14.	Thi Công Phú	Công ty Cấp thoát nước – Tel.: 0939066600	Phòng vấn hộ ở P.4
15.	Lâm Văn Tòng	Công ty Cấp thoát nước	Phòng vấn hộ ở P.4

PHỤ LỤC 3: BẢNG CÂU HỎI PHÒNG VẤN HỘ GIA ĐÌNH

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

CÂU HỎI KHẢO SÁT CƠ BẢN

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

NGƯỜI PHÒNG VẤN: →HÃY ĐỌC PHẦN GIỚI THIỆU DƯỚI ĐÂY CHO NGƯỜI ĐƯỢC PHÒNG VẤN TRƯỚC KHI BẮT ĐẦU PHÒNG 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 về Kiến thức-Thái độ-Hành vi và 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 anh (chị) 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 Mù 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 mỗi tháng của hộ gia đình trong năm 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 Ti vi
- 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 MÔI TRƯỜNG

A NƯỚC SINH HOẠT

10. Anh/ chị sử dụng nguồn nước nào cho

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

Các mức độ chất lượng nước sử dụng cho mục đích sau:

1- Dơ/bẩn, 2- Trung bình, 3- Tốt

		Nước nấu ăn	Nước uống	Nước tắm giặt
Nội dung câu hỏi		Chất lượng nước	Chất lượng nước	Chất lượng nước
1 <input type="checkbox"/>	Nước mưa			
2 <input type="checkbox"/>	Nước sông			
3 <input type="checkbox"/>	Nước ao, hồ			
4 <input type="checkbox"/>	Nước giếng khoan			
5 <input type="checkbox"/>	Nước mua xi tec			
6 <input type="checkbox"/>	Nước máy/ phòng tên			
7 <input type="checkbox"/>	Nước tinh khiết/ đóng chai			
8 <input type="checkbox"/>	Khác (ghi rõ)			

11. Nếu anh (chị) sử dụng nước máy, anh (chị) phải trả bao nhiêu tiền nước một tháng?

- 1 Tôi không sử dụng nước máy→**CHUYỂN SANG CÂU HỎI 13**
- 2 < 10,000 đồng
- 3 10.000- <20.000 đồng
- 4 20.000- <30000 đồng
- 5 30.000 - <50.000 đồng
- 6 50.000 - <100.000 đồng
- 7 100.000 đồng hoặc hơn

12. Anh chị nhận xét thế nào về giá nước máy...

- 1 Mắc tiền ?
- 2 Hơi cao ?

- 3 Vừa phải?
- 4 Rẻ?
- 5 Không biết/ Không trả lời

B VỀ SINH MÔI TRƯỜNG

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

- 1 Có (hỏi tiếp câu 14 , 15)
- 2 Không→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 16**

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

- 1 Nhà vệ sinh tự hoại (hỏi tiếp câu 15 , sau đó qua từ câu 19 trở đi)
- 2 Nhà vệ sinh đào→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 19**
- 3 Nhà vệ sinh ra hệ thống thoát nước tập trung (ngoài nhà)→ **SANG CÂU HỎI 19**
- 4 Cầu tiêu ra sông/trên sông/ao→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 19**
- 5 Khác (ghi rõ) → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 19**

15. 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.....

16. Khi 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 Các khác, ghi rõ
- 8 Tôi không biết/ không trả lời

17. 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

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

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

19. 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 Không biết?

C NƯỚC THẢI / HỆ THỐNG THOÁT NƯỚC

20. 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

21. 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 25**

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

- 1 Có
- 2 Không → **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 25**

23. 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

24. 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

25. 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 27**

- 2 Không
- 3 Không biết/không trả lời

26. 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.....

27. 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

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

- 1 Có, tại sao?.....
- 2 Không, tại sao?..... → SANG CÂU HỎI 30
- 3 Không biết/không trả lời → CHUYỂN SANG CÂU HỎI 30

29. 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 , ghi rõ
- 6 Không biết/không trả lời

D RÁC THẢI

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

- 1 Có (hỏi tiếp câu 31, 32)
- 2 Không → CHUYỂN SANG CÂU HỎI 33

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

- 1 Hàng ngày
- 2 2-3 lần một tuần
- 3 Mỗi tuần 1 lần
- 4 Khác, ghi rõ
- 5 Không biết/không trả lời

32. 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

33. 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

34. 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

35. 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 39**
- 2 Không
- 3 Không biết/ không trả lời→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 39**

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

- 5 Các vấn đề về vệ sinh
- 6 Chu kỳ thu gom
- 7 Giảm phí thu gom rác thải
- 8 Nghẹt cống

- 9 Ô nhiễm nước
 10 Mùi
 11 Ruồi
 12 Khác, ghi rõ.....

37. 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 39**
 9 Không biết/không trả lời

38. 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, ghi rõ
 9 Không biết/không trả lời

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

.....

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

40. 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 44

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

41. 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)

42. 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			
9 <input type="checkbox"/> Không biết/không trả lời.			

43. 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

44. 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.

45. 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, ghi rõ
- 9 Không biết/không trả lời

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

- 1 Có
- 2 Không

47. 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, nêu rõ

48. 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 Hộ dân phố			
3 Hộ phường			
4 Loa phát thanh			
5 Áp phích/			
6 Tờ rơi/			
7 Bản tin			
8 Đài phát thanh/Radio			
9 Ti vi			
10 Báo			
11 Bảng thông báo			
12 Chiến dịch cộng đồng			
13 Khác (Ghi rõ)			

PHẦN IV: SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ NƯỚC MÁY, NƯỚC THẢI & RÁC THẢI

49. Anh/chị có hài lòng với các dịch vụ về nước máy, nước thải và rác thải 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 cung cấp nước sạch?			
2	Dịch vụ thoát nước?			
3	Dịch vụ thu gom rác thải?			

50. Phàn nàn/khiếu nại

Anh/chị đã bao giờ phàn nàn/khiếu nại với Công ty về một hoặc các dịch vụ dưới đây chưa? **NẾU ANH/CHỊ CHƯA BAO GIỜ PHẢN NÀN/KHIẾU NẠI THÌ CHUYỂN SANG CÂU HỎI 56**

		CÓ	KHÔNG
1	Dịch vụ cung cấp nước sạch		
2	Dịch vụ thoát nước		
3	Dịch vụ thu gom rác thải		

51. Anh chị đã phàn nàn gì về dịch vụ cung cấp nước sạch? (đánh dấu vào ô lựa chọn)

1	<input type="checkbox"/>	Hóa đơn/Giá tiền cao	6	<input type="checkbox"/>	Áp lực yếu
2	<input type="checkbox"/>	Đọc đồng hồ không chính xác	7	<input type="checkbox"/>	Lắp đặt kém
3	<input type="checkbox"/>	Không có nước và/hoặc cung cấp nước không liên tục	8	<input type="checkbox"/>	Đồng hồ chạy sai
4	<input type="checkbox"/>	Rò rỉ (trước đồng hồ)	9	<input type="checkbox"/>	Khác (cụ thể)
5	<input type="checkbox"/>	Chất lượng nước			

52. Anh/chị đã phàn nàn/khiếu 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"/>	Nghẹt 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			

53. 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/khiếu nại?

		Rất kém	Kém	Bình thường	Tốt	Rất tốt
1	Phàn nàn/khiếu nại về dịch vụ cung cấp nước sạch					
2	Dịch vụ thoát nước					
3	Thu gom/quản lý rác thải					

54. 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			

55. 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					

56. 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 4: BẢNG HƯỚNG DẪN 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 cung cấp nước sạch và xử lý nước thải

II. Thông tin cụ thể

1. *Cơ sở hạ tầng của việc cung cấp nước sạch và xử lý nước thải*

- 1.1 Anh chị đánh giá như thế nào về hệ thống cấp nước trên địa bàn phường
- 1.2 Việc xử lý nước thải từ bệnh viện, các cơ sở sản xuất... được quản lý như thế nào?
- 1.3 Anh (chị) đánh giá như thế nào về việc xử lý nước thải hiện nay trên địa bàn phường

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

- 2.1 Hoạt động truyền thông của phường về việc cung cấp nước sạch và xử lý nước thải hiện nay như thế nào?
- 2.2 Có sự phân công 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?
- 2.4 Anh/chị nghĩ người dân có vai trò như thế nào trong việc phối hợp tuyên truyền về việc cung cấp nước sạch 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 cung cấp nước sạch và xử lý nước thải

1. Anh/chị có nhận xét về khả năng tiếp cận khách hàng theo cơ chế thị trường của công ty?
2. Có những tổ chức bên ngoài hỗ trợ để thực hiện các dự án cấp nước và xử lý nước thải không? Là những tổ chức nào? Những hoạt động hỗ trợ chính là gì?
3. Những hỗ trợ của Ủy ban phường cho công ty trong việc phối hợp với các ban ngành khác về hoạt động truyền thông
4. Đề xuất của phường về việc cung cấp nước xử lý nước thải từ bệnh viện – cơ sở sản xuất kinh doanh... sẽ như thế nào?

Chân thành cảm ơn!

PHÒNG VẤN PHÓ CHỦ TỊCH THỊ XÃ

I. Thông tin chung

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 cấp thoát nước

- 1.1 Ông/bà đánh giá như thế nào về hệ thống cấp thoát nước trên địa bàn quận/ thị xã?
- 1.2 Việc xử lý nước thải từ bệnh viện – khu công nghiệp... được quản lý như thế nào?
- 1.3 UB có định hướng nào để giúp Công ty và các Phường về việc cung cấp nước sạch và xử lý nước thải?

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

- 2.1. Hoạt động truyền thông của các Ban ngành đoàn thể trong quận/ thị xã về lĩnh vực cấp thoát nước như thế nào?
- 2.2. Sự chỉ đạo về phối, kết hợp giữa ban ngành đoàn thể trong việc tuyên truyền cho người dân về cấp thoát nước như thế nào?
- 2.3. Kết quả của việc truyền thông như thế nào?
- 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?

III. Định hướng việc cấp thoát nước

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 không? Là những tổ chức nào? Những hoạt động hỗ trợ chính là gì?
3. 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)
4. Định hướng việc xử lý nước thải từ bệnh viện – khu công nghiệp... sẽ như thế nào?

Chân thành cảm ơn!

PHỤ LỤC 5: BẢNG CÂU HỎI HƯỚNG DẪN PHÒNG VẤN NHÓM TIỂU HƯỚNG DẪN PHÒNG VẤN NHÓM

I. Hành vi liên quan đến cấp thoát nước

1. Hiện nay anh/chị đang sử dụng nguồn nước nào để uống/ sinh hoạt hàng ngày?
2. Chất lượng nguồn nước như thế nào?
3. Việc xử lý nước thải của khu vực anh chị đang sinh sống như thế nào? Có hệ thống cống rãnh để xử lý nước thải không?
4. Khu vực ở của anh/chị có nhà máy xí nghiệp/cơ sở sản xuất... nào không?
5. Việc xử lý nước thải ở những nơi này như thế nào? Có ảnh hưởng gì đến cuộc sống hàng ngày của anh chị? (sức khỏe, giao thông, sinh hoạt, kinh doanh...)
6. Tình hình vệ sinh môi trường tại khu vực anh/chị đang sinh sống như thế nào?
7. 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)
8. Đánh giá của anh/chị về dịch vụ cung cấp nước và xử lý nước thải?

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 cung cấp và xử lý nước thải?
2. Thông qua hình thức nào – phương tiện nào? Ai là người thực hiện?
3. Theo anh/chị, hình thức truyền thông như thế nào 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
 - Cải thiện và mở rộng hệ thống cấp nước
 - Nơi xử lý nước thải
 - Hàm chứa và thoát nước
 - Cải thiện và thành lập dịch vụ thu gom rác
 - Các công trình khác (nêu 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!