



Dự án GTZ TA Số: 07.2023.5-001.00
Tài Liệu Dự Án Số: BLS - CT 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
QUẬN NINH KIỀU – THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Hà Nội, Tháng 3 Năm 2009

Bộ Xây Dựng – Hà Nội

Hợp tác với

Cơ quan Hợp tác Kỹ thuật Đức (GTZ)

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

Người liên hệ của
GFA Consulting Group GmbH

Gudrun Krause

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

Địa chỉ

GFA Consulting Group GmbH
Eulenkrogstraße 82
D-22359 Hamburg
Đức

Nhóm lập báo cáo:

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

MỤC LỤC

CHƯƠNG I: GIỚI THIỆU	1
I. KHU VỰC KHẢO SÁT	1
II. CƠ SỞ KHẢO SÁT	1
III. MỤC TIÊU CỦA CUỘC KHẢO SÁT	3
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP	7
I. PHẠM VI KHẢO SÁT	7
1. Địa bàn khảo sát và nhóm đối tượng khảo sát.....	7
2. Công cụ khảo sát và thu thập thông tin	7
3. Phân tích dữ liệu	8
4. Kế hoạch khảo sát.....	8
5. Kiểm tra chất lượng.....	9
II. NHÓM KHẢO SÁT	10
III. THUẬN LỢI VÀ HẠN CHẾ CỦA CUỘC KHẢO SÁT	10
CHƯƠNG III: KẾT QUẢ KHẢO SÁT	12
I. THÔNG TIN CHUNG VỀ CÁC HỘ ĐƯỢC KHẢO SÁT	12
1. Tuổi, giới tính của đối tượng khảo sát.....	12
2. Dân tộc.....	12
3. Trình độ học vấn.....	12
4. Nghề nghiệp của đối tượng khảo sát.....	13
5. Thu nhập trung bình/tháng của các hộ trong 12 tháng qua (ước tính).....	14
6. Thu nhập trung bình/tháng theo nghề nghiệp của đối tượng khảo sát.....	14
7. Phương tiện truyền thông đại chúng – điều kiện tiếp cận thông tin.....	15
II. KIẾN THỨC – THÁI ĐỘ - HÀNH VI THỰC HÀNH (KAP) CÓ QUAN HỆ VỚI VIỆC SỬ DỤNG NƯỚC, RÁC THẢI VÀ VỆ SINH MÔI TRƯỜNG	15
1. Sử dụng nước.....	15
2. Nhà vệ sinh – hố xí hộ gia đình	18
3. Hệ thống thoát nước thải	20
4. Rác thải.....	25
III. HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN, GIÁO DỤC VÀ TRUYỀN THÔNG	30
1. Nhận thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường	30
2. Người có ảnh hưởng nhất trong việc truyền thông tin liên quan đến nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường	32
3. Hiệu quả của các kênh truyền thông	35
IV. HÀI LÒNG VỀ NƯỚC MÁY, NƯỚC THẢI VÀ DỊCH VỤ THU GOM RÁC	38
1. Hài lòng về dịch vụ cấp nước	38

2.	Hài lòng về dịch vụ nước thải	39
3.	Hài lòng về dịch vụ thu gom rác thải.....	40
4.	Phàn nàn về chất lượng nước máy, nước thải và dịch vụ vệ sinh	40
5.	Thái độ của nhân viên công ty trong tiếp nhận khiếu nại của khách hàng.	42
6.	Hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại.....	42
7.	Thời gian giải quyết khiếu nại	42
8.	Đề nghị cải tiến dịch vụ cấp nước sạch và giải quyết nước & rác thải	43

CHƯƠNG IV: KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ44

I. KẾT LUẬN..... 44

1.	Cơ sở hạ tầng cơ bản liên quan đến cung cấp nước, xử lý nước thải và quản lý rác thải trong năm thường được khảo sát.....	44
2.	Cơ quan quản lý và trách nhiệm.....	44
3.	Kiến thức thái độ thực hành liên quan đến việc sử dụng nước, nước thải và vệ sinh	45
4.	Thông tin giáo dục truyền thông về quản lý cấp và thoát nước.....	47
5.	Truyền thông giao tiếp giữa người cung cấp và người sử dụng dịch vụ	48

II. KHUYẾN NGHỊ..... 48

1.	Khuyến nghị về cấp nước sạch và quản lý nước thải	48
2.	Khuyến nghị về việc thu gom rác.....	49
3.	Khuyến nghị về Thông tin Giáo dục Truyền thông (IEC)	49
4.	Kiến nghị cho Đơn vị Chăm sóc Khách hàng	53

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1. DANH SÁCH ĐƯỢC PHÒNG VẤN	54
PHỤ LỤC 2: BỘ CÂU HỎI PHÒNG VẤN TRONG ĐỢT KHẢO SÁT	55

CHỮ VIẾT TẮT

BLS	Khảo sát cơ bản
CCU	Bộ phận chăm sóc khách hàng
CPA	Phương pháp có sự tham gia của cộng đồng
CPM	Quản lý sự tham gia của cộng đồng
CRM	Quản lý quan hệ khách hàng
FGD	Thảo luận Nhóm tập trung
Hh	Hộ gia đình
IdI	Phỏng vấn sâu
IEC	Thông tin – Giáo dục – Truyền thông
KAP	Kiến thức – Thái độ - Hành vi
MO	Cơ quan đoàn thể
PAC	Chiến dịch nâng cao nhận thức cộng đồng
SDRC	Trung tâm nghiên cứu vấn đề nghiên cứu công tác xã hội và phát triển cộng đồng
VND	đồng Việt Nam
WSDC	Công ty Cấp thoát nước Cần Thơ
WWM	Quản lý nước thải và chất thải rắn

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Tuổi và giới tính của người được phỏng vấn.....	12
Bảng 2: Trình độ học vấn của người được phỏng vấn.....	13
Bảng 3: Nghề nghiệp và công việc của người được phỏng vấn	13
Bảng 4: Thu nhập trung bình/tháng của hộ khảo sát, so với số thành viên	14
Bảng 5: Thu nhập trung bình/ tháng của hộ theo nghề nghiệp của người trả lời phỏng vấn.....	14
Bảng 6: Nguồn nước dùng cho nấu ăn và đánh giá chất lượng	16
Bảng 7: Nguồn nước dùng cho uống và đánh giá chất lượng	16
Bảng 8: Nguồn nước cho tắm & giặt và đánh giá chất lượng	16
Bảng 9: Tiền nước trả mỗi tháng, so với số thành viên trong gia đình (đvt: VND).....	17
Bảng 10: Nhận xét về giá nước hiện nay của các hộ so với số thành viên.....	17
Bảng 11: Mức độ hài lòng về dịch vụ nước máy và thành viên trong hộ	18
Bảng 12: Loại hố xí với vị trí hộ	18
Bảng 13: Các lý do cần phải trả tiền xử lý nước, theo thu nhập của hộ gia đình.....	24
Bảng 14: Số lần thu gom rác	27
Bảng 15: Phí trả tiền thu gom rác hàng tháng theo vị trí nhà	28
Bảng 16: Số lần nhận thông tin về nước máy theo vị trí nhà	31
Bảng 17: Số lần nhận thông tin về nước thải theo vị trí nhà	31
Bảng 18: Số lần nhận thông tin về vệ sinh và thu gom rác theo vị trí nhà.....	32
Bảng 19: Người truyền đạt thông tin hiệu quả đến cộng đồng theo vị trí hộ	33
Bảng 20: Tham dự các cuộc họp ở phường theo vị trí nhà.....	34
Bảng 21: So sánh các kênh truyền thông hiệu quả nhất và không hiệu quả nhất.....	37

DANH MỤC 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	2
Biểu đồ 2: Dân tộc	12
Biểu đồ 3: Phương tiện nhận thông tin	15
Biểu đồ 4: Nhận thức của người trả lời phỏng vấn về ảnh hưởng của việc đi vệ sinh không đúng nơi qui định, theo giới tính	20
Biểu đồ 5: Hộ có biết về hệ thống thoát nước công cộng xung quanh nhà.....	20
Biểu đồ 6: Đấu nối với hệ thống thoát nước theo vị trí nhà	21
Biểu đồ 7: Hải lòng về hệ thống thoát nước hiện tại theo vị trí nhà.....	22
Biểu đồ 8: Đồng ý về việc xử lý nước thải	22
Biểu đồ 9: Đồng ý xử lý nước thải theo theo vị trí nhà	23
Biểu đồ 10: Các lý do đồng ý việc xử lý nước thải	24
Biểu đồ 11: Mức phí người dân mong muốn đóng để xử lý nước thải theo m ³	25
Biểu đồ 12: Đồng ý trả phí xử lý nước thải theo vị trí nhà	25
Đồ thị 13: Phí thu gom rác hàng tháng	27
Biểu đồ 14: Sự hài lòng của các hộ về việc quản lý rác thải hiện nay.....	29
Biểu đồ 15: Sự hài lòng về việc quản lý rác thải hiện tại theo vị trí nhà	29
Biểu đồ 16: Có nhận thông tin về nước máy, nước thải và vệ	30
Biểu đồ 17: Nguồn nhận thông tin trong 6 tháng qua	32
Biểu đồ 18: Tham dự các cuộc họp tổ chức ở phường.....	33
Biểu đồ 19: Biết về hệ thống loa phát thanh trong phường theo vị trí nhà	35
Biểu đồ 20: Thời gian thuận tiện để nhận thông tin từ loa phát thanh của phường	35
Biểu đồ 21: Các kênh truyền thông hiệu quả nhất.....	36
Biểu đồ 22: Những kênh truyền thông không hiệu quả	36
Biểu đồ 23: Những kênh truyền thông đạt hiệu quả trung bình.....	37
Biểu đồ 24: Mức độ hài lòng về dịch vụ cung cấp nước	38
Biểu đồ 25: Mức độ hài lòng về dịch vụ cung cấp nước máy theo vị trí nhà.....	38
Biểu đồ 26: Mức độ hài lòng về dịch vụ thoát nước	39
Biểu đồ 27: Không hài lòng về dịch vụ thoát nước theo vị trí nhà	39
Biểu đồ 28: Mức độ hài lòng về dịch vụ thu gom rác thải.....	40
Biểu đồ 29: Không hài lòng về dịch vụ thu gom rác thải theo vị trí nhà.....	40
Biểu đồ 30: Kiểu nại về dịch vụ cấp nước, thoát nước và thu gom rác.....	41
Biểu đồ 31: Công thức cơ bản của UNICEF-2001 về Cách Tiếp cận và	51

TÓM TẮT

Thực hiện trong khuôn khổ của Dự án Quản lý nước thải và chất thải tại sáu tỉnh, thành của Việt Nam - một dự án song phương giữa hai nước CHXHCN Việt Nam và CHLB Đức - một cuộc khảo sát dữ liệu ban đầu được thực hiện tại 5 phường của Quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ. Đợt khảo sát này nhằm xác định Kiến thức, thái độ và hành vi hiện nay của người dân liên quan đến việc sử dụng các dịch vụ cấp thoát nước và vệ sinh môi trường trong các hộ gia đình và tại cộng đồng. Cuộc khảo sát hướng đến nhận diện các phương thức thông tin - giáo dục - truyền thông hiệu quả nhất trong công đồng để nâng cao chất lượng các dịch vụ.

Cuộc khảo sát áp dụng phương pháp thu thập thông tin có sự tham gia do 12 nhân viên của Công ty Cấp thoát nước - Thành phố Cần Thơ và 4 nhân viên của Trung tâm Nghiên cứu - Tư vấn Công tác xã hội và Phát triển cộng đồng - Thành phố Hồ Chí Minh trực tiếp thực hiện. Các công cụ khảo sát được thiết kế bởi một nhóm tư vấn dự án, và chỉnh sửa phù hợp cho từng tỉnh. Tháng 3 năm 2008, các nhân viên tham gia khảo sát ban đầu của 3 tỉnh phía nam đã tham dự một khóa tập huấn bốn ngày trước khi tiến hành khảo sát. Tháng 5 năm 2008, đoàn khảo sát TP Cần Thơ thực hiện việc thu thập thông tin với bảng câu hỏi phỏng vấn 400 hộ gia đình, phỏng vấn 9 nhóm cộng đồng thảo luận theo tiêu điểm, và phỏng vấn 7 người am hiểu chủ chốt cấp thành phố, quận và phường. Thông tin dữ liệu định lượng được xử lý bằng chương trình SPSS (phiên bản 12.0), và thông tin dữ liệu định tính từ kết quả thảo luận tiêu điểm và phỏng vấn sâu được tập hợp theo từng mục cụ thể để minh họa và bổ sung xác nhận các dữ liệu định lượng.

Cơ sở hạ tầng cung cấp nước của TP Cần Thơ bao phủ cho 80% dân số toàn thành phố, và cho hơn 90% người dân trong quận Ninh Kiều. Dịch vụ cung cấp được đánh giá cao bởi 75% người tiêu dùng và khá 22,8 %. Khách hàng không hài lòng chiếm 1,5%, chủ yếu không hài lòng về áp lực nước kém vào các giờ cao điểm, không chảy đến tầng 2 các ngôi nhà và vì không rõ các tiêu chuẩn và mức độ để người tiêu dùng đánh giá chất lượng nước. Người dân có khiếu nại về mùi Clo và cặn bã lắng qua đêm khi sử dụng nước máy để uống. Giá nước áp dụng hiện nay (từ tháng 09 năm 2006) được 64% người trả lời cho là vừa phải, hợp lý; 24% cho là hơi đắt; và đắt tiền là ý kiến của 10% người trả lời.

Cơ sở hạ tầng thoát nước của TP Cần Thơ với các đường cống chính chỉ có thể bao phủ gần 50% toàn thành phố, và hơn 70% các đường lộ chính của quận Ninh Kiều. Hệ thống thoát nước tại các khu dân cư phần lớn được thiết lập bởi chính người dân. Việc nối kết với hệ thống thoát nước chính không thể thực hiện đồng đều trên một vài đường lộ chính, và các hẻm. 99,5% các hộ được khảo sát có cầu tiêu trong nhà; tuy nhiên việc xác định tính hợp vệ sinh các hố xí chỉ dựa hoàn toàn vào phần trả lời của người dân về khoảng thời gian được xây dựng từ bao lâu, về khoảng cách bao lâu rút hầm cầu. Người dân nhận thức về hậu quả việc đi tiêu trên sông hoặc ngoài đồng rất cao, gây ô nhiễm nguồn nước và lây lan bệnh. Kiến thức về vấn đề này gần như bằng nhau giữa nam giới và phụ nữ.

Hơn một nửa người dân được phỏng vấn (54,8 %) nói hài lòng với tình hình thoát nước hiện nay. Một số người không hài lòng có phàn nàn về nước thải trong các ống cống bị nghẽn, về mùi hôi thối của dòng nước thải bị ứ đọng trên các đường cống hở và ở một vài con kênh.

91% các hộ được khảo sát thấy việc quản lý nước thải là cần thiết, và 93.4 % số hộ đó đồng ý sẵn sàng chi trả cho việc xử lý nước thải. Tuy nhiên đa số các hộ đang trông đợi việc tính giá biểu của nhà nước, có quan tâm đầy đủ đến khả năng chi trả của người dân nói chung.

Việc tổ chức thu gom rác thải của Quận Ninh Kiều được phân định thực hiện cho Công ty Quản lý Công trình Đô thị. Việc thu gom rác thải của các hộ gia đình được tiến hành mỗi ngày vào buổi chiều kể từ 17 giờ. Một số các hộ được khảo sát và các thành viên trong nhóm thảo luận tiêu điểm có phàn nàn việc thu gom rác không gọn gàng, thời gian biểu thu gom chưa phù hợp, thiếu thùng rác đặt ở vài khu đất trống và nơi công cộng như ở các chợ bán đồ tươi sống.

Các kênh thông tin và truyền thông hiện hành tại các khu phố dân cư bao gồm từ các phương tiện truyền thông đại chúng đến các phương pháp giao tiếp giữa cá nhân với cá nhân và phương pháp tương tác lẫn nhau. Thông tin truyền tải qua truyền hình, báo chí, truyền thanh và hệ thống loa được đa số người dân nhận xét có hiệu quả cao nhất là truyền hình và sau đó có giảm dần với các kênh kế tiếp. Mặc dù vậy nhưng người dân vẫn thích các kênh được trao đổi trực tiếp giữa cá nhân với cá nhân, do đó các kênh được yêu thích nhất theo thứ tự giảm dần là đến truyền thông từng gia đình, họp ở khu phố, họp ở phường, và các đợt chiến dịch, vận động. Mặc dù đạt điểm xét hạng hiệu quả vừa phải, các hình thức truyền tin trên giấy và bằng chữ viết như bản tin, tờ bướm, áp phích và bảng thông tin rất cần thiết để lưu nhớ các tin địa phương hoặc các thông tin hướng dẫn được cập nhật. Thông tin phát qua hệ thống loa của phường phần lớn được các hộ ở cuối hẻm và các thành viên cao tuổi trong cộng đồng lắng nghe lúc sáng sớm.

Người dân cho biết, những người có ảnh hưởng nhất trong việc truyền thông thông tin là lãnh đạo phường, trưởng khu phố và nhân viên chuyên ngành, cụ thể nhân viên Công ty Cấp thoát nước, nhân viên y tế. Đại diện các tổ chức quần chúng cũng được các hộ nói đến cùng với những người uy tín trong cộng đồng như các cán bộ hưu trí. Tuy nhiên các đại diện này ít được người dân ưa chuộng khi họ cung cấp các thông tin liên quan đến cấp nước, quản lý nước thải và chất thải.

Phần liên hệ và truyền thông giữa công ty cung ứng dịch vụ và khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước, thoát nước và thu gom rác, cụ thể ở khâu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại chưa được chuẩn bị và thực thi tốt vào thời điểm thực hiện cuộc khảo sát này. Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Công ty cấp thoát nước, hy vọng, sẽ khắc phục những yếu kém hiện nay và hoạt động hiệu quả hơn với thành tố Thông tin Giáo dục Truyền thông của dự án.

Các khuyến nghị được hình thành có quan tâm đến nâng cao cung cách phục vụ và chất lượng dịch vụ. Các khuyến nghị được tập hợp theo bốn đề mục: 1./ cấp nước và quản lý nước thải do Công ty Cấp Thoát Nước đảm trách, 2./ thu gom rác do Phòng Quản lý Công trình Đô thị đảm nhận, 3./ các hoạt động Thông tin Giáo dục Truyền thông về quản lý nước thải và chất thải của các Công ty cung ứng dịch vụ công ích kết hợp với lãnh đạo địa phương các cấp Phường, Quận và Thành phố, và 4./ đơn vị Chăm sóc khách hàng của Công ty Cấp Thoát Nước.

CHƯƠNG I: GIỚI THIỆU

I. KHU VỰC KHẢO SÁT¹

Thành phố Cần Thơ là một trong 13 tỉnh thành phía nam Việt Nam, vùng Đồng Bằng Sông Mekong, còn gọi là sông “Cửu Long”. Sông Mekong là một con sông dài 4.500km chảy qua các nước Trung Quốc, Myanmar, Lào, Thái Lan, Campuchia và phía nam Việt Nam. Đây là một con sông lớn phải chia ra thành chín nhánh (chín con rồng) trước khi đổ vào biển Nam Hải.

Thành phố Cần Thơ có 1.390 km² diện tích đất tự nhiên, bên bờ Tây sông Hậu, cách thành phố Hồ Chí Minh 169 km bằng đường bộ, với dân số 1.147.067 người năm 2006. Thành phố Cần Thơ có cơ sở hạ tầng về điện phục vụ hơn 95% dân số. Về nước sạch phục vụ 90% người dân sống ở đô thị và 77% những người dân sống ở nông thôn.

Thành phố Cần Thơ có 4 quận và 4 huyện. Quận Ninh Kiều có 13 phường và là quận trung tâm hành chính, kinh tế, giáo dục và văn hóa của thành phố Cần Thơ. Quận Ninh Kiều có 208.000 dân. Từ khi thành lập vào tháng giêng năm 2004, Quận Ninh Kiều luôn phần đầu trở thành một quận “Xanh-Sạch-Đẹp” góp phần xây dựng thành phố Cần Thơ, một thành phố cấp một trực Thuộc Trung Ương.

(kỳ ★ hiệu đánh dấu 5 phường được khảo sát: An Hội, An Hòa, An Lạc, An Phú và Cái Khế thuộc Quận Ninh Kiều thành phố Cần Thơ)



II. CƠ SỞ KHẢO SÁT

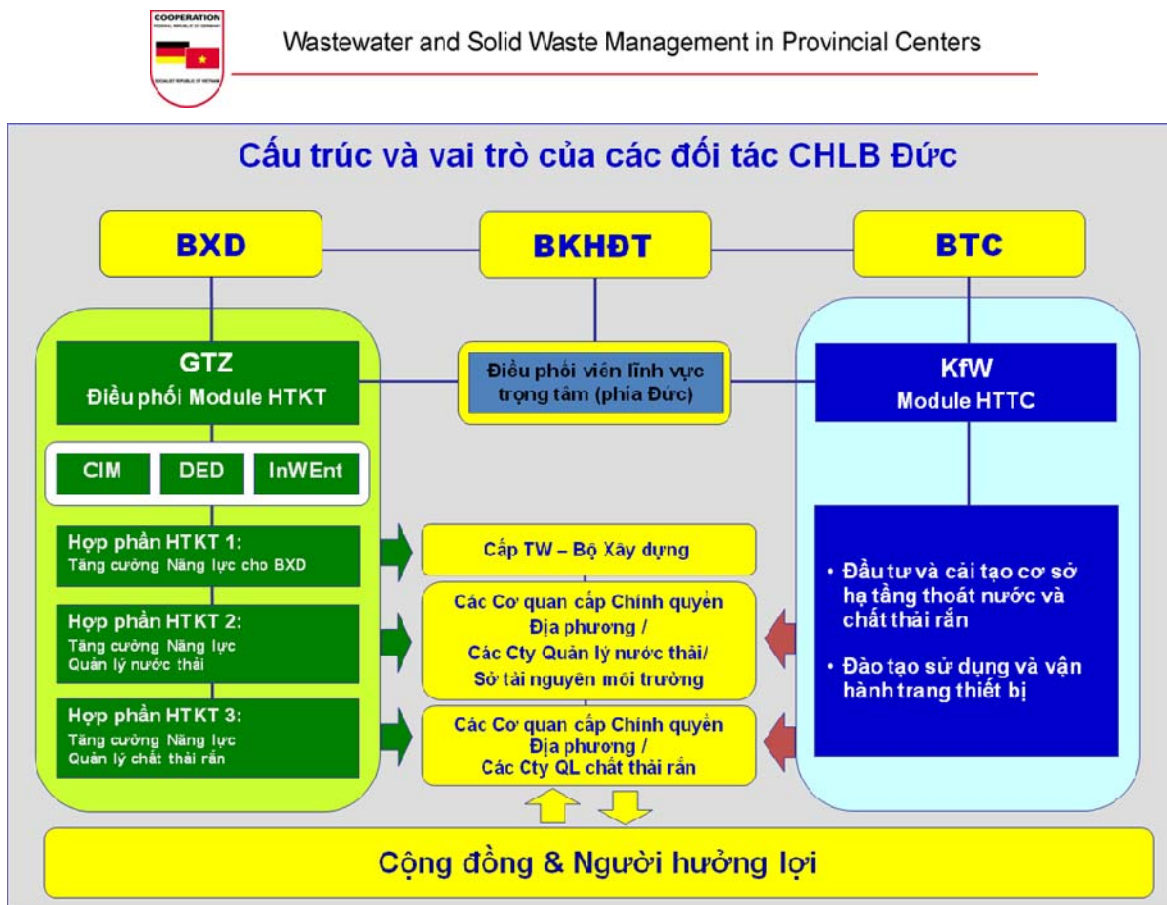
“Quản lý nước thải và chất thải rắn tại các tỉnh lý” là chương trình được Chính phủ Cộng hòa Liên bang Đức tài trợ và được thực hiện bởi nhiều cơ quan khác nhau của Chính phủ Việt Nam và các cơ quan Hợp tác Phát triển Đức. Chương trình này gồm hai module (Xem sơ đồ 1-1):

- 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.

¹ website: <http://www.cantho.gov.vn> (April 15, 2008)

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

III. MỤC TIÊU CỦA CUỘC KHẢO SÁT

Mục tiêu cụ thể như sau:

1. Xác định kiến thức, thái độ và thói quen/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 kiến thức, thái độ, thói quen/hành vi của người dân về nước máy, 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 quan điểm 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. Xác định các trở ngại chính của khách hàng về sự hiểu biết liên quan đến cấp nước, nước thải, nước mưa và các hệ thống vệ sinh
6. Cung cấp thông tin cho các Công ty Cấp Thoát Nước và các bên liên quan khác nhằm cải thiện hiệu quả các chương trình CRM – CPM, bao gồm Chiến dịch Truyền thông về Dự án, Chiến dịch Nhận thức Công cộng, phát triển tài liệu Thông tin Giáo dục Truyền thông và lựa chọn các Biện pháp Thí điểm phù hợp.

7. Cung cấp thông tin về kết quả hài lòng và nhu cầu của khách hàng đến các Công ty Cấp Thoát Nước nhằm cải thiện năng lực của các Đơn vị Chăm sóc Khách hàng.
8. Hỗ trợ xây dựng các kỹ năng và kỹ thuật cơ bản về nghiên cứu có sự tham gia cho nhân viên thuộc các Đơn vị Chăm sóc Khách hàng của các Công ty để thực hiện khảo sát ban đầu.

CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP

I. PHẠM VI KHẢO SÁT

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

Các cố vấn dự án WWM, tư vấn SDRC và nhân sự công ty Cấp thoát nước Cần Thơ đã tiến hành chọn mẫu ngẫu nhiên các hộ để phỏng vấn từ một danh sách khách hàng vào tháng 11 năm 2007. Trong 13 phường của Quận Ninh Kiều, 5 phường được lựa chọn dựa trên tiêu chí là các phường này nằm gần đường ống thoát nước chính sẽ được xây dựng và có những khác biệt về kinh tế - xã hội, mức độ được cung cấp dịch vụ về nước sạch, nước thải... 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; đó là các phường An Hội, An Lạc, An Phú, An Hòa và Cái Khế.

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

- Cấp thành phố: đại diện lãnh đạo của UBND quận Ninh Kiều và Công ty Cấp Thoát Nước.
- Cấp phường: đại diện lãnh đạo UBND phường, đại diện chính quyền và các tổ chức đoàn thể của 5 phường.
- Cấp hộ gia đình: khách hàng sử dụng nước máy cư ngụ tại các khu trong 5 phường.

2. Công cụ khảo sát và thu thập thông tin

Cuộc khảo sát đã chọn phương pháp tiếp cận có sự tham gia của cộng đồng. Thông tin định lượng và định tính nhằm mô tả tình trạng và mức độ hài lòng của khách hàng trong việc cung cấp nước và thoát nước của thành phố. Nhóm tư vấn thiết kế những công cụ này và đã thảo luận với nhân viên tham gia công tác khảo sát, và đã được thông qua công ty Cấp thoát nước Cần Thơ. Một bộ câu hỏi dùng để lấy thông tin từ hộ gia đình, bảng câu hỏi hướng dẫn thảo luận nhóm người dân và nhóm đoàn thể cấp phường, câu hỏi phỏng vấn sâu các cán bộ đại diện UBND phường, thành phố, công ty.

Trước khi tiến hành khảo sát ba tỉnh Đồng bằng Sông Cửu Long, các điều tra viên thuộc cán bộ của công ty cấp thoát nước đã được tham dự một khóa tập huấn 4 ngày về phương pháp thu thập thông tin có sự tham gia

tại tỉnh Trà Vinh vào tháng 3/2008. Từ ngày 4-13/05/2008, 12 điều tra viên của công ty Cấp thoát nước Cần Thơ đã đi thu thập thông tin cùng với 4 nhân viên SDRC.

Trước giai đoạn thu thập thông tin, tư vấn cộng đồng của dự án – Bà Nguyễn Thị Nghiêm và 2 cán bộ của Công ty Cấp thoát nước là anh Mã Thành Nam và anh Nguyễn Xuân Phương đã liên lạc và xin các cuộc hẹn phỏng vấn đến các đối tượng khảo sát là cán bộ cấp phường, công ty và thành phố. Danh sách hộ được chọn theo phương pháp chọn mẫu đã được thông qua vào tháng 12 năm 2007. Kết quả là một kế hoạch ngày, giờ đã được lên kế hoạch cho các cuộc phỏng vấn sâu, thảo luận nhóm nam, nữ (xem kế hoạch khảo sát).

Cán bộ công ty Cấp thoát nước chịu trách nhiệm thu thập thông tin các hộ trong phường, cán bộ SDRC phỏng vấn nhóm tiêu điểm và phỏng vấn sâu để minh họa và giúp giải thích rõ hơn hiện trạng và mức độ hài lòng của hệ thống cấp và thoát nước của các phường. Như vậy thông tin định lượng từ các hộ sẽ được kiểm tra chéo và được làm rõ hơn với thông tin định tính từ các thảo luận nhóm tiêu điểm và kết quả phỏng vấn sâu.

Trong suốt tiến trình thu thập thông tin, các báo cáo của các năm trước (2007) của thành phố và phường đã được thu thập. SDRC cũng đã tham gia phỏng vấn ngẫu nhiên các hộ trong danh sách và các hộ ngoài danh sách. Trong ngày đầu tiên của cuộc khảo sát, cán bộ Công ty Cấp thoát nước cũng đã được ôn lại một số nguyên tắc và kỹ năng cơ bản trong khảo sát có sự tham gia. Cuối mỗi ngày thu thập thông tin, các bảng hỏi phỏng vấn hộ đều

được xem lại để kiểm tra thông tin và làm rõ các thông tin hơn. Trên tinh thần như thế cứ mỗi buổi sáng ngày thu thập thông tin, tất cả các thành viên trong nhóm khảo sát (điều tra viên của công ty, SDRC và cán bộ dự án) đều ngồi lại để xem các công việc sẽ làm trong ngày, chia sẻ kinh nghiệm, làm rõ và bổ sung thông tin trong bảng hỏi và nhận phiếu trống cho ngày hôm đó. Tư vấn dự án tham dự quan sát một số thảo luận nhóm ở phường. Cán bộ của Công ty Cấp thoát nước cũng tham gia hỗ trợ thảo luận nhóm.



Thảo luận nhóm trọng tâm

3. Phân tích dữ liệu

Dữ liệu thu thập từ 400 hộ qua các bảng câu hỏi phỏng vấn hộ gia đình, với người được phỏng vấn có độ tuổi từ 20 – 60 tuổi được nhập vào máy và chạy chương trình phần mềm SPSS (phiên bản 12.0).

Các thông tin từ 9 cuộc thảo luận nhóm được ghi chép trên giấy lớn trong suốt tiến trình thảo luận và có tóm lược lại kết quả cho nhóm nghe trước khi chấm dứt buổi thảo luận. Kết quả của các buổi thảo luận này được đánh máy và tập hợp theo các chủ đề.

Phỏng vấn sâu người am hiểu được thực hiện tại phòng làm việc của họ. Người phỏng vấn xin phép thu âm buổi phỏng vấn. Trong 7 cuộc phỏng vấn sâu, có 4 cuộc phỏng vấn lãnh đạo cấp Phường được thu âm. Đối với 3 cuộc phỏng vấn không thu âm, trong đó có 2 cuộc phỏng vấn cấp thành phố và 1 cấp phường, người phỏng vấn đã cố gắng ghi chép nội dung buổi trao đổi vào sổ. Tất cả các cán bộ - người am hiểu, đã cung cấp văn bản báo cáo hoạt động của đơn vị trong năm 2007 và phương hướng kế hoạch cho năm 2008, cho nhóm khảo sát tham khảo thêm.

Thông tin định tính được sử dụng minh họa cho kết quả thông tin định lượng, và cũng để phân tích các yếu tố đặc biệt có liên quan đến cá khám phá từ số liệu định lượng. Từ các kết luận nhận diện được trong khảo sát, các khuyến nghị được hình thành để đáp ứng mục tiêu khảo sát và đối tượng tham gia khảo sát: đó là Công ty Cấp Thoát Nước, lãnh đạo thành phố và các ban ngành có liên quan, các tổ chức đoàn thể và hội viện, và dĩ nhiên khách hàng.

4. Kế hoạch khảo sát

Tổng cộng có 7 phỏng vấn sâu ở cấp thành phố và cấp phường, 9 thảo luận nhóm trong 3 phường và 451 hộ được chọn trong 5 phường của quận Ninh Kiều. Sau đây là lịch thực hiện khảo sát, thu thập thông tin và viết báo cáo:

STT	Công việc	Thời gian
1.	Thảo luận giữa cố vấn WWM và tư vấn SDRC - Chuẩn bị và lên kế hoạch - Thiết kế công cụ khảo sát	03-04/03/2008 3 tỉnh thành ĐBSCL
2.	Thảo luận với các đối tác liên quan: cố vấn WWM, tư vấn SDRC và Ban giám đốc của các công ty tại ba tỉnh thành - 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 của 3 công ty có liên quan Trà Vinh, Sóc Trăng và Cần Thơ.	19-22/03/2008
4.	Lên kế hoạch khảo sát tại Cần thơ	24/03/2008
5.	Thu thập thông tin ở thành phố Cần Thơ	04 – 13/05/2008
6.	Nhập thông tin, và phân tích	15 – 22/05/2008
7.	Viết báo cáo tiếng Anh và tiếng Việt	Tháng 06 – 08
8.	Hội thảo về Kết quả Khảo sát tại TP. Cần Thơ	25/09/2008
9.	Hoàn tất báo cáo khảo sát	Tháng 10

5. Kiểm tra chất lượng

Nhiều biện pháp kiểm tra chất lượng được đoàn khảo sát áp dụng có sự tham mưu cụ thể từ các cán bộ dự án Quản lý Nước Thải và các cán bộ Công ty để đảm bảo dữ liệu thu thập có tính đáng tin cậy và hợp lệ. Các biện pháp chính gồm có:

- Thử nghiệm các bảng hỏi: trước khi bắt đầu thu thập dữ liệu định lượng, các bảng câu hỏi được thử nghiệm qua phỏng vấn thăm vai và thực hành tại địa bàn với một mẫu nhỏ. Công việc này được thực hiện để giúp cho các phỏng vấn viên quen thuộc với nội dung và cấu trúc của bảng hỏi. Ngoài ra, những điểm khó hiểu có thể có trong bảng hỏi cũng được làm sáng tỏ.
- Giám sát các phỏng vấn viên: các thành viên khảo sát được xếp thành nhóm, và mỗi nhóm được một nhân viên SDRC giám sát. Người giám sát là đối tác liên hệ chính của các phỏng vấn viên trong suốt quá trình thu thập dữ liệu. Ngoài ra, người giám sát cũng có trách nhiệm bao quát việc thu thập thông tin và phần phỏng vấn tiến hành phù hợp đảm bảo dữ liệu hợp lệ.
- Kiểm tra bảng hỏi được nộp lại cho đoàn: sau mỗi ngày khảo sát, các phỏng vấn viên nộp lại các bảng hỏi đã điền thông tin cho nhân viên SDRC. Họ kiểm tra xem các đề mục có được điền chính xác và đúng với tiêu chuẩn đề ra không. Nếu chưa phù hợp thì các phỏng vấn viên được yêu cầu chỉnh sửa liền hoặc nếu cần thiết sẽ trở lại hộ phỏng vấn để giải quyết các thiếu sót.
- Kiểm tra ngẫu nhiên xem xét các phỏng vấn đã tiến hành thực sự như thế nào: một cán bộ dự án Quản lý Nước Thải gọi điện thoại ngẫu nhiên đến 10% người được phỏng vấn thăm hỏi họ đã được phỏng vấn khảo sát ý kiến chưa và họ thấy quá trình phỏng vấn như thế nào.
- Thu âm các phỏng vấn sâu: theo các tiêu chuẩn mới nhất áp dụng trong nghiên cứu xã hội học, các phỏng vấn sâu được ghi nhận qua máy thu âm. Sau đó, nội dung buổi

phỏng vấn được ghi ra để có thể phân loại sắp xếp theo đề mục phù hợp với trọng tâm khảo sát.

II. NHÓM KHẢO SÁT

- Cán bộ dự án WWM (hậu cần, hành chính, giám sát và thông tin liên lạc): Nguyễn Thị Nghiêm, Trần Tiến Đức, Axel Binder.
- 12 phỏng vấn viên của Công ty Cấp Thoát Nước Cần Thơ:

1. Mã Thành Nam	7. Nguyễn Xuân Phương
2. Lê Văn Trường	8. Phạm Thanh Vũ
3. Nguyễn Ngọc Hùng Phương	9. Bùi Vũ Ngọc
4. Lê Thanh Điền	10. Nguyễn Thị Thiên Duyên
5. Trịnh Công Đoàn	11. Trần Thị Thùy Dung
6. Trần Nguyễn Sơn Vinh	12. Nguyễn Thị Hồng Ngự
- 4 nghiên cứu viên của SDRC

Đoàn Tâm Đan	Trần Ái Mỹ
Phan Thị Mỹ Nhung	Trương Nguyễn Bảo Trân (4-10/5) và Đỗ Bích Diễm (10-13/5)

III. THUẬN LỢI VÀ HẠN CHẾ CỦA CUỘC KHẢO SÁT

Thuận lợi

- Các mẫu, công cụ được chuẩn bị tốt và được thông tin trước khi tiến hành khảo sát.
- Các phỏng vấn viên của Công ty Cấp thoát nước Cần Thơ đã được tập huấn về Kỹ năng và trách nhiệm của mình trong đợt khảo sát.
- Nhân viên của công ty trẻ và đầy nhiệt huyết để thực hiện cuộc khảo sát. Họ thực hiện cuộc khảo sát với đầy trách nhiệm trong khi vẫn thực hiện các công việc thường ngày của công ty. Cuộc khảo sát kéo dài 10 ngày và làm luôn cả hai ngày cuối tuần nhưng họ chỉ đề nghị nghỉ chiều chủ nhật.
- Các địa điểm khảo sát nằm trong bán kính cách Công ty Cấp thoát nước khoảng 5km do đó việc đi lại rất thuận tiện và tạo thuận lợi cho mọi người đều đúng giờ.
- Thái độ hợp tác của các hộ gia đình, phường và cấp thành phố trong việc dành thời gian để tham gia buổi phỏng vấn.
- Phương pháp tiếp cận có sự tham gia của cuộc khảo sát tạo không khí cởi mở lắng nghe nhu cầu và mức độ hài lòng của thành phố và các cơ quan thứ cấp có liên quan đến vấn đề nước sạch, hệ thống thoát nước và thu gom rác.
- Việc hướng dẫn nhân viên của công ty Cấp thoát nước trong phỏng vấn các khách hàng đã có được những kết quả đáng khích lệ, vào cuối đợt khảo sát tỷ lệ bỏ sót thông tin và bị chỉnh sửa càng ít dần.

Hạn chế

- Bảng câu hỏi được thiết kế và điều chỉnh lại cho phù hợp với mỗi tỉnh. Mặc dù ngôn ngữ được sử dụng phù hợp với người địa phương, nhưng trình tự để thăm dò mức độ hài lòng vẫn không phù hợp với tình hình của quận Ninh Kiều, tại các hẻm thì việc thoát nước thuộc về trách nhiệm của chủ hộ, khu vực và phường. Do đó việc sử dụng từ khiếu nại đến các cơ quan nào thì không được các phỏng vấn viên hỏi sâu thêm về việc khiếu nại. Điều này được phát hiện sau ngày đầu tiên thu thập dữ liệu. Các tư vấn đã yêu cầu các phỏng vấn viên hỏi sâu hơn về vấn đề này. Tuy nhiên câu hỏi này vẫn

không được thực hiện tốt vì một vài phỏng vấn viên vẫn sử dụng chính xác từ trong bảng câu hỏi và họ hiểu Công ty Cấp thoát nước chưa đảm nhận trách nhiệm này.

- Cuộc khảo sát diễn ra 1 tháng sau khi tập huấn ở Trà Vinh. Nhân viên của công ty cấp thoát nước cũng như phỏng vấn hộ gia đình không được giới thiệu và thông tin về mục tiêu khảo sát và vai trò của họ trong cuộc khảo sát. Việc này chỉ được nhắc nhở và cải thiện trong những ngày tiếp theo.
- Chỉ một vài hộ gia đình than phiền về hệ thống thoát nước mặc dù qua quan sát thì tình trạng thoát nước rất kém.
- Cuộc khảo sát được thực hiện trong giờ làm việc nên một số hộ gia đình đóng cửa. Hộ gia đình kế bên phải được tiếp cận thay thế. Người được phỏng vấn đa số là phụ nữ và người lớn tuổi.
- Trong 5 phường được chọn, cuộc khảo sát bao quát hết các hộ gia đình trong các khu vực của 2 phường, và những hộ gia đình chỉ trong một khu vực của 3 phường còn lại. Mặc dù đã có sự trừ bị của FGD của 3 phường với một danh sách các khách hàng tại một khu vực, một vài vấn đề bị bỏ sót do những điều kiện khác nhau giữa các khu vực trong cùng 1 phường. Nhân viên SDRC đã thực hiện khảo sát dựa trên những quan tâm mà FGD đã đưa ra và phỏng vấn một số hộ không có trong danh sách chọn của phường.
- Một vài người cung cấp thông tin chính (3 trong 7 người) không muốn thu âm lại cuộc phỏng vấn, mặc dù họ đã chuẩn bị rất tốt câu trả lời. Tuy nhiên, họ rất hợp tác và sẵn sàng cung cấp những báo cáo cần thiết cho nhóm khảo sát.
- Các phỏng vấn viên, đặc biệt là những người của SDRC đã có cảm giác thiếu định hướng từ lãnh đạo công ty cấp thoát nước khi bắt đầu thu thập dữ liệu. Sau 2 ngày đầu thu thập thông tin thì họ đã có thể nắm bắt được thông tin qua lắng nghe nhân viên Công ty Cấp thoát nước và khách hàng tại phường và khu vực.

CHƯƠNG III: KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Chương III trình bày các kết quả khảo sát. Các thông tin tổng quan về các hộ được khảo sát giúp ta hiểu về kiến thức – thái độ và hành vi thực hành liên quan tới việc sử dụng nước, nước thải và vấn đề vệ sinh hiện tại của các hộ cũng như các thông tin giáo dục truyền thông trong các khu vực được khảo sát. Tình hình chung của các dịch vụ cũng được trình bày cùng với việc đánh giá mức độ hài lòng về các dịch vụ của các hộ và những đề nghị cải tiến các dịch vụ cung cấp nước, nước thải và chất thải rắn.

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ CÁC HỘ ĐƯỢC KHẢO SÁT

Phần này cung cấp các thông tin cơ bản về các hộ được khảo sát, đối tượng khảo sát, qui mô hộ và thói quen/thực hành sử dụng nước và bỏ rác thải.

1. Tuổi, giới tính của đối tượng khảo sát

Hơn 2/3 đối tượng khảo sát là phụ nữ (68%); đối tượng khảo sát nam chỉ chiếm 32%. Độ tuổi dao động trong khoảng từ 20 - 60 tuổi. 1/3 đối tượng khảo sát có độ tuổi từ 24 - 40 tuổi, 2/3 có độ tuổi từ 41 - 60 tuổi.

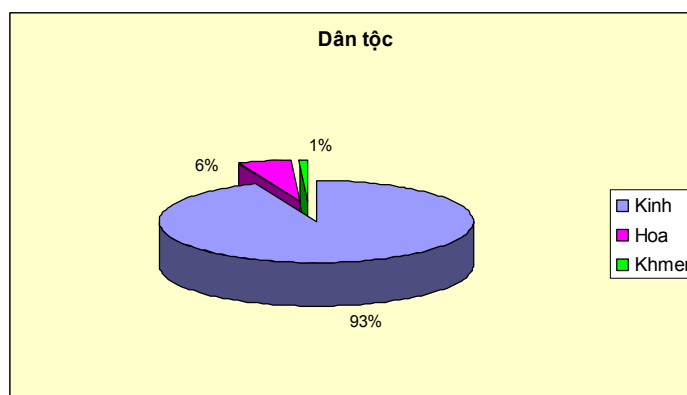
Bảng 1: Tuổi và giới tính của người được phỏng vấn

Giới \ Tuổi	Nhóm tuổi					Tổng cộng (Phần trăm)
	20-30	31-40	41-50	51-60	>60	
Nam	16	28	38	43	2	127 (32)
Nữ	26	58	99	87	3	273 (68)
Tổng cộng Phần trăm	42 10.5	86 21.5	137 34.25	130 32.5	5 1.25	400 100

2. Dân tộc

Hơn 90% đối tượng khảo sát là người Kinh 93%, còn lại là hai nhóm thuộc dân tộc người Hoa 6% và người Khmer 1%.

Biểu đồ 2: Dân tộc



3. Trình độ học vấn

Đa số đối tượng khảo sát có trình độ học vấn cấp 2 - từ lớp 6 đến lớp 9 (36%) và lớp 10 đến lớp 12 (35,2%). 10% trong số họ có trình độ học vấn thấp, đặc biệt có 4 phụ nữ (1,5%) nói rằng họ chưa bao giờ đến trường. Gần 20% có học vấn cao hơn, và được đào tạo chuyên môn. 18% có trình độ Cao đẳng - Đại học và 0.5% đã có trình độ Thạc sĩ.

Bảng 2: Trình độ học vấn của người được phỏng vấn

Trình độ học vấn	Nam	Nữ	Tổng cộng - %
Mù chữ	0	4	4 (1.0)
Lớp 1-5	9	27	33 (9.0)
Lớp 6-9	31	113	144 (36.00)
Lớp 10-12	49	92	141 (35.25)
Học nghề	1	0	1 (0.25)
Cao đẳng/Đại học	36	36	72 (18.0)
Thạc sĩ	1	1	2 (0.5)
Tổng cộng	127	273	400
Phần trăm (%)	32	68	100

4. Nghề nghiệp của đối tượng khảo sát

Trong các mẫu khảo sát, phụ nữ thường làm nội trợ trong gia đình và buôn bán nhỏ. Tuy nhiên có một số phụ nữ làm trong các cơ quan cũng như xí nghiệp. Công việc hay nghề nghiệp của phụ nữ trong khảo sát không liên quan đến những công việc có dính dáng đến máy móc (Tài xế xe tải, xe taxi và honda ôm) hay có trình độ học vấn cao như (kỹ sư, bác sĩ) và quân đội.

Nhiều loại công việc được liệt kê cho thấy tính đa dạng về nghề nghiệp của người dân sống ở thành phố. Vì thế, bên cạnh nhu cầu sử dụng nước sinh hoạt trong gia đình thì một vài hộ cũng cần nước cho kinh doanh như sản xuất thức ăn, làm bánh, thợ hàn.

Bảng 3: Nghề nghiệp và công việc của người được phỏng vấn

Nghề nghiệp	Nam	Nữ	Tổng cộng (Phần trăm)
Công chức	24	34	58 (14.5)
Công nhân	8	7	15 (3.75)
Buôn bán nhỏ	27	77	104 (26)
Nông dân	3	2	5 (1.25)
Doanh nghiệp tư nhân	3	2	5 (1.25)
Nội trợ	3	108	111 (27.75)
Làm thuê	2	1	3 (0.75)
Lái xe honda ôm	2	0	2 (0.5)
Thợ may/thợ mộc/thợ hàn	17	27	44 (11)
Hưu trí	18	10	28 (7)
Sinh viên	8	5	13 (3.25)
Kỹ sư/Dược sĩ	2	0	2 (0.5)
Tài xế xe tải	7	0	7 (1.75)
Bộ đội	3	0	3 (0.75)
Tổng cộng (phần trăm)	127 (32)	273 (68)	400 (100)

5. Thu nhập trung bình/tháng của các hộ trong 12 tháng qua (ước tính)

Qui mô hộ gia đình của 400 hộ được khảo sát thay đổi từ chỉ có 1 người/ hộ đến hơn 5 người/ hộ. Bảng thu nhập của hộ tính theo tháng cùng với qui mô hộ gia đình cho thấy sự khác biệt lớn về mức thu nhập giữa các hộ có cùng qui mô hộ gia đình.

Bảng 4: Thu nhập trung bình/tháng của hộ khảo sát, so với số thành viên trong gia đình

Thu nhập theo số thành viên trong gia đình	< 500 ngàn	0,5 -< 1 triệu	1 -< 2 triệu	2 -< 3 triệu	3-5 triệu	>5 triệu	Không cho biết thu nhập	Tổng cộng
1 người	0	0	1	1	0	1	0	3
2 người	1	4	12	5	1	1	0	24
3 người	0	4	18	20	10	8	1	61
4 người	0	6	19	35	30	15	0	105
5 người	1	1	10	16	25	15	3	71
> 5 người	2	4	27	31	37	33	2	136
Tổng cộng	4	19	87	108	103	73	6	400
Phần trăm	1	4,75	21,75	27	25,75	18,25	1,5	100

6. Thu nhập trung bình/tháng theo nghề nghiệp của đối tượng khảo sát

Kết quả trong bảng này không thể xác thực hoàn toàn bởi vì nó dựa vào nghề nghiệp chủ yếu của người trả lời trong hộ.

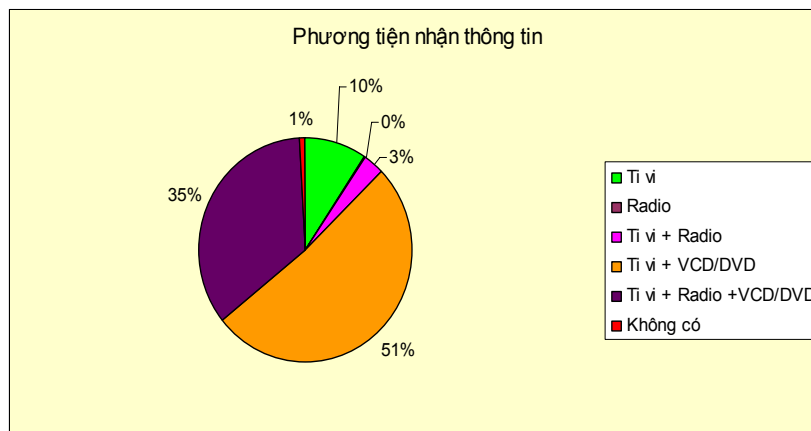
Bảng 5: Thu nhập trung bình/ tháng của hộ theo nghề nghiệp của người trả lời phỏng vấn.

Nghề nghiệp	Thu nhập/tháng của hộ gia đình							Tổng cộng
	< 0, 5 triệu	0,5 đến < 1 triệu	1 đến < 2 triệu	2 đến < 3 triệu	3 đến 5 triệu	Trên 5 triệu	Không trả lời	
Công chức	1		13	9	17	17	1	58
Công nhân		1	1	4	6	3		15
Buôn bán nhỏ	2	9	26	26	24	16	1	104
Nông dân		1	1	2			1	5
DN tư nhân				1	1	3		5
Nội trợ		5	27	39	23	16	1	111
Làm thuê			3					3
Lái hon đa ôm		1			1			2
Các loại thợ	1	1	11	8	15	6	2	44
Hưu trí		1	4	10	5	8		28
Siên viên				7	5	1		13
Kỹ sư/Dược sĩ						1		2
Tài xế xe tải				1	6	1		7
Bộ đội			1	1		1		3
Tổng cộng	4	19	87	108	103	73	6	400
Phần trăm	1	5.0	22.0	27.0	26.0	18.0	2.0	100

7. Phương tiện truyền thông đại chúng – điều kiện tiếp cận thông tin

Gần như tất cả các hộ có Ti vi (99%), trong đó, 10% hộ chỉ có Ti vi, 51% hộ có thêm cả đầu VCD hoặc DVD, 35% hộ có cả 3 phương tiện Ti vi, VCD/ DVD và radio. Chỉ có 3 hộ (ít hơn 0,1%) không có phương tiện tiếp cận thông tin nào trong nhà. Một chủ hộ chia sẻ anh ta thích nghe radio hơn xem Ti vi. Vì vậy, có thể nói rằng trong cộng đồng, gần như tất cả hộ gia đình có phương tiện nghe nhìn để tiếp cận thông tin.

Biểu đồ 3: Phương tiện nhận thông tin



II. KIẾN THỨC – THÁI ĐỘ - HÀNH VI THỰC HÀNH (KAP) CÓ QUAN HỆ VỚI VIỆC SỬ DỤNG NƯỚC, RÁC THẢI VÀ VỆ SINH MÔI TRƯỜNG

Phần này cung cấp thông tin về kiến thức thái độ và hành vi của người dân trong mẫu khảo sát. Những thông tin có liên quan đến sử dụng nước, rác thải và vệ sinh môi trường. Những thông tin này sẽ giúp hiểu hơn về tình trạng sử dụng nước, rác thải và vệ sinh tại khu vực khảo sát.

1. Sử dụng nước

Nguồn nước chính cho sinh hoạt tại Quận Ninh Kiều và đặc biệt tại 5 phường khảo sát là nước máy của Công ty Cấp thoát nước TP. Cần Thơ.

Kết quả thảo luận nhóm cho thấy nước trong các kênh rạch chảy qua các khu dân cư bị ô nhiễm nặng nên người dân phải sử dụng nước máy cho tất cả các sinh hoạt trong gia đình: nấu nướng, ăn uống, tắm giặt và cả cho cả xây dựng và sản xuất. Các hộ gia đình sống biệt lập hoặc ở xa cộng đồng, chẳng hạn khu vực số 3 Sông Hậu (còn gọi là khu vực 3 Sông Hậu, là cồn) và khu vực 1 phường Cái Khế không có mạng lưới nước máy dẫn tới nhà họ. Chính vì vậy, những hộ này sử dụng nước giếng khoan và nước sông chỉ qua xử lý đơn giản bằng cách lọc phèn.

Nói về chất lượng của việc cung cấp nước, những đánh giá đầu tiên là nước trong vắt và áp lực nước cao. Sau đó là những nhận xét về hạn chế như: thỉnh thoảng vài ngày trong tháng, nước có mùi clo; Áp lực nước chảy yếu vào đầu giờ trưa và lúc chiều tối (17g00 – 19g00). Nước lọc qua bình sành sứ luôn để lại một màng cặn vàng trên ống lọc, vì vậy phải chùi rửa ống lọc mỗi tuần hoặc hai ngày một lần

Những người cung cấp thông tin chính đã chia sẻ tin vui về việc cấp nước trong những năm gần đây, với chính sách mới về đăng ký hộ khẩu và những hoạt động đáp ứng năng động của Công ty Cấp thoát nước, tất cả các hộ gia đình đều được lắp đặt đồng hồ nước. Nếu trước 2001, thủ tục lắp đặt đồng hồ nước cần phải có nhà hợp pháp và các khoản phí gồm: tiền mua đồng hồ nước và ống nước (hơn 1 triệu đồng), chi phí lắp đặt và nối kết mạng cung cấp nước. Ngày nay, các hộ được lắp đặt đồng hồ nước miễn phí và chỉ trả tiền thuê hàng tháng (4,000 đồng).

Bảng 6 cho thấy nguồn nước sử dụng cho việc nấu ăn là nước máy (99.75%). 78% khách hàng đánh giá cao về chất lượng của nước máy, 21% cho rằng có thể chấp nhận được và chỉ 0.5% đánh giá thấp. Nhìn chung, khách hàng đánh giá cao chất lượng của nước máy cho việc nấu ăn.

Bảng 6: Nguồn nước dùng cho nấu ăn và đánh giá chất lượng

Nguồn nước dùng cho nấu ăn	Dơ	Trung bình	Tốt	Không biết	Tổng cộng
Nước máy	2 (0,5)	84 (21)	312 (78)	1 (0,25)	399 (99.75)
Nước đóng chai		1 (0,25)			1 (0.25)
Tổng cộng	2	85	312	1	400

90,75% các hộ sử dụng nước máy để uống. Số hộ còn lại dùng nước đóng chai. Người dân quan tâm nhiều đến chất lượng nước máy dùng để uống. Chỉ 78% cho là tốt, 21,25% cho là được và 0,5% không hài lòng (dơ). Đối với những người sử dụng nước đóng chai để uống thì đánh giá nước đóng chai tốt (78,4%) và 21,6% cho là trung bình.

Bảng 7: Nguồn nước dùng cho uống và đánh giá chất lượng

Nguồn nước dùng để uống	Dơ	Trung bình	Tốt	Không biết	Tổng cộng
Nước máy	2 (0,5)	77 (21,25)	283 (78)	1 (0,25)	363 (90.75)
Nước đóng chai		8 (21,6)	29 (78,4)		37 (9.25)
Tổng	2	85	312	1	400

98.5% các hộ sử dụng nước máy để tắm giặt, chỉ vài hộ dùng nước giếng khoan (1.25%), và 0.25 hộ dùng nước mưa.

Có 78.7% cho là tốt, 20.8% đánh giá trung bình và chỉ có 01 hộ (0.25%) không hài lòng, cho là dơ. Một hộ trả lời “không biết” vì họ không biết dựa vào tiêu chuẩn nào để đánh giá.

Bảng 8: Nguồn nước cho tắm & giặt và đánh giá chất lượng

Nguồn nước cho tắm & giặt	Dơ	Trung bình	Tốt	Không biết	Tổng cộng
Nước máy	1 (0,25)	82 (20,8)	310 (78,7)	1 (0,25)	394 (98,5)
Nước mưa		1			1 (0,25)
Nước giếng khoan		2	3		5 (1,25)
Tổng cộng	1	85	313	1	400

Phí chi trả tiền nước máy hàng tháng

Mỗi tháng, nhân viên Công ty Cấp thoát nước đến các hộ ghi số m³ nước sử dụng, sau đó họ đến lần thứ hai để đưa hóa đơn và thu phí. Đối với hộ chỉ sử dụng nước cho sinh hoạt gia đình thì trả 3,000 đồng/m³. Đối với các hộ kinh doanh nhỏ lẻ, thành viên trong các hộ này được quyền sử dụng 4m³/tháng. Số m³ sử dụng vượt mức qui định thì phải trả với giá kinh

doanh. Đối với hộ sản xuất (kinh doanh tư nhân) thì trả mức cao hơn hộ sử dụng trong gia đình là 4,000 đồng/m³.

Mức phí sử dụng nước máy hàng tháng tùy vào quy mô hộ gia đình. Tuy nhiên, cũng có một vài hộ có số thành viên trong gia đình khá đông (trên 5 người) nhưng lượng nước sử dụng hàng tháng rất ít.

Bảng 9: Tiền nước trả mỗi tháng, so với số thành viên trong gia đình (đvt: VND)

Tiền nước trả mỗi tháng và số thành viên trong gia đình	<10.000	10.000 - < 20.000	20.000- < 30.000	30.000 - < 50.000	50.000 - < 100.000	Trên 100.000	Tổng cộng
1 người	1		1	1			3
2 người	1	2	5	10	5	1	24
3 người		3	6	17	27	8	61
4 người			5	30	46	24	105
5 người			1	13	33	24	71
> 5 người	2	2		13	41	78	136
Tổng cộng	4	7	18	84	152	135	400
Phần trăm	1.0	1.75	4.5	21.0	38.0	33.75	100.0

Kết quả khảo sát các ý kiến của khách hàng về giá nước cho thấy, đa số khách hàng (64%) cho rằng giá nước như vậy là chấp nhận được; 23,75% có ý kiến là hơi đắt và 9,75% nhận xét là quá đắt. Bên cạnh đó cũng có một số ít người (0,75%) công nhận giá nước như vậy là rẻ.

Bảng 10: Nhận xét về giá nước hiện nay của các hộ so với số thành viên trong hộ gia đình

Thành viên \ Giá nước	Mắc tiền	Hơi cao	Vừa phải	Rẻ	Không biết	Tổng cộng
1 người			3			3
2 người	1	2	18	1	2	24
3 người	5	9	47			61
4 người	12	17	71	1	4	105
5 người	7	24	40			71
> 5 người	14	43	77	1	1	136
Tổng cộng	39	95	256	3	7	400
Phần trăm	9.75	23.75	64.0	0.75	1.75	100

Khách hàng chia sẻ mức độ hài lòng về dịch vụ cung cấp nước như sau: 75,75% rất hài lòng, 22,75% khá hài lòng, số còn lại tỏ ra không hài lòng (1.5%). Vì vậy có thể nói rằng: dịch vụ cung cấp nước như hiện nay trong các khu phố được đánh giá cao do giá cả vừa phải, có nước sử dụng 24/24 giờ, mọi nhà đều được gắn đồng hồ nước.

Bảng 11: Mức độ hài lòng về dịch vụ nước máy và thành viên trong hộ

Mức độ hài lòng về dịch vụ nước máy	Không hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng cộng
1 người			3	3
2 người	1	4	19	24
3 người	2	20	39	61
4 người	2	20	83	105
5 người	1	16	54	71
> 5 người		31	105	136
Tổng cộng Phần trăm	6 1.5	91 22.75	303 75.75	400 100.0

2. Nhà vệ sinh – hố xí hộ gia đình

Kết quả liên quan đến cầu tiêu hộ gia đình cho thấy gần như tất cả các hộ gia đình đều có hố xí trong nhà (99,5%).

Cầu tiêu trong nhà có nhiều loại khác nhau: hố xí tự hoại (98,5%), hố xí trực tiếp ra hệ thống cống thoát nước (0,25%) và kênh rạch (1%). Bảng 12 cho thấy các hộ sử dụng hố xí tự hoại thì nằm ở các đường chính và các hẻm lớn. Các hộ có hố xí không đảm bảo vệ sinh nằm rải rác ở các hẻm nhỏ. Các hộ này cho rằng, họ không thể xây được hố xí sạch sẽ vì điều kiện kinh tế khó khăn hoặc không có diện tích, không gian xây dựng. Có 4 hộ sử dụng hố xí dội thẳng ra kênh rạch (2 hộ có hơn 5 người, 1 hộ có 5 người và 1 hộ có 2 người). Hộ có hố xí dội trực tiếp ra hệ thống cống thoát nước có 4 người, và hộ có hố xí đào có 3 người.

2 hộ không có hố xí (một hộ 2 người, một hộ 4 người), những thành viên trong các hộ này sử dụng hố xí của hàng xóm, hoặc hố xí công cộng ở nơi làm động kiếm sống của họ.

Bảng 12: Loại hố xí với vị trí hộ

Các loại hình hố xí và vị trí địa lý hộ	Hố xí tự hoại	Hố xí đào	Cầu tiêu		Tổng cộng
			Có hệ thống thoát nước tập trung	chảy thẳng ra kênh	
Đường chính	61				61
Hẻm lớn	261		1	2	264
Hẻm nhỏ	60	1		1	62
Hẻm trong cùng	10			1	11
Tổng cộng Phần trăm	392 98,5	1 0,25	1 0,25	4 1	398 100

Trong 8 hộ (2%) không có hố xí hợp vệ sinh, thì 5 hộ muốn vay tín dụng để xây cầu tiêu, 3 hộ khác còn do dự, bởi vì người trả lời phỏng vấn là những người trẻ hoặc là con dâu trong gia đình nên họ không tự quyết định được. Tuy nhiên, họ cũng cho biết nếu họ có cơ hội, cả 8 hộ đều muốn có hố xí trong gia đình, họ không thích sử dụng chung hố xí với hàng xóm.

Bảo quản các hố xí tự hoại

Về việc giữ gìn vệ sinh các hố xí tự hoại, các hộ sử dụng nước để vệ sinh hàng ngày. Thỉnh thoảng, khi nào hầm bị đầy (25%) hoặc bị nghẹt (18,9%), các hộ gọi dịch vụ vệ sinh rút hầm cầu. Một số hộ (13,5%) đã sử dụng công nghệ vi sinh để làm thông hầm cầu.

Hầu hết những người được phỏng vấn đều không nhớ chính xác về thời gian hoặc số lần gia đình họ đã hút hầm cầu. Đôi khi họ cho hút hầm cầu để sửa nhà hoặc thay thế bàn cầu (7 hộ - 1,8%)

31 hộ (7,9%) cho biết mới xây dựng cầu tiêu, vì vậy “*phải còn lâu mới đầy*”. 111 hộ (28,3%) nói rằng hố xí nhà họ chưa bao giờ bị nghẹt.

Nhận thức của các hộ về vệ sinh môi trường

Nhìn chung, hầu hết các hộ có nhận thức rõ về hành vi bỏ rác, cho phân trực tiếp xuống sông rạch sẽ tác động tiêu cực đến vệ sinh môi trường. Đa số các hộ đều nêu được hai hậu quả chính là: làm ô nhiễm nước và sự lan truyền dịch bệnh (214 ý kiến - 53.5%). Các ý kiến khác:

- Làm ô nhiễm nguồn nước (168 ý kiến - 42%)
- Lan truyền dịch bệnh trong cộng đồng (9 ý kiến – 2,25%)
- Không hợp vệ sinh, bất tiện/không văn hóa (9 ý kiến – 2,25%)
- Dơ bẩn, gây mùi khó chịu (4 ý kiến - 1%)
- Làm ô nhiễm môi trường (3 ý kiến - 0,75%)

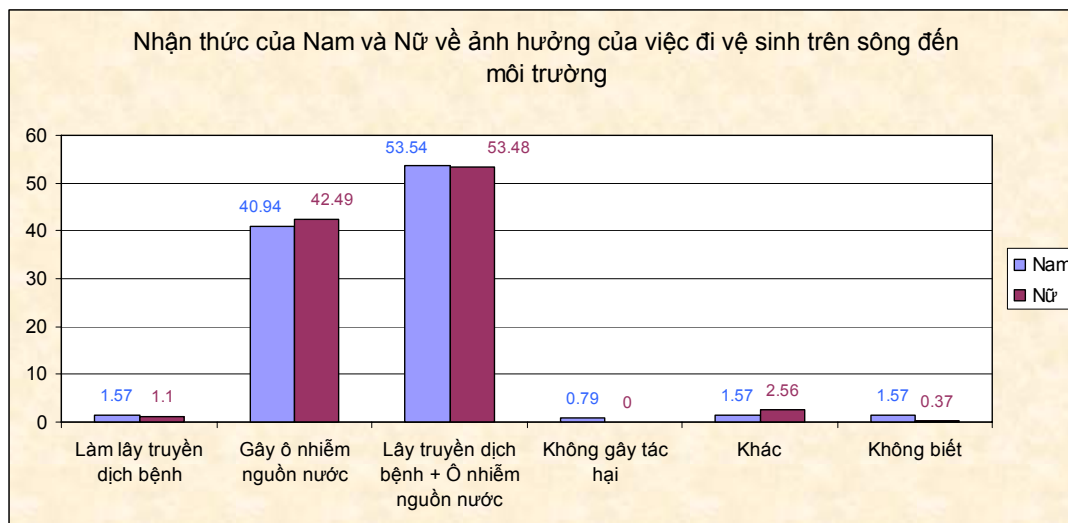
Thông tin cho thấy kiến thức về mối liên hệ giữa hệ thống vệ sinh và sức khỏe thuộc mức khá cơ bản. Chỉ 53,5% người được phỏng vấn có nêu vấn đề đi cầu/đại tiện trên sông làm ô nhiễm nguồn nước và như thế bệnh tật sẽ lây lan trong cộng đồng. Như vậy, gần 47% chưa hoàn toàn ý thức về chuỗi nguyên nhân-hậu quả này. Do đó, một cái nhìn cận kề về vấn đề này với thông tin tách biệt theo phân loại kinh tế xã hội đã cung cấp những kết quả đáng lưu ý như sau:

- Theo địa bàn Phường: phường Cái Khế (70%) có nhận thức cao nhất, trung bình ở An Hòa (66%) và An Phú (59,2%), thấp ở An Lạc (41,6%) và An Hội (40%).
- Theo vị trí hộ gia đình: các hộ cuối hẻm (90,91%) có nhận thức cao hơn, trung bình ở các hộ trên đường chính (59,02%), trong hẻm trong (52,38%) và hẻm ngoài (50,94%)
- Theo thành phần dân tộc của hộ: nhận thức trung bình ở các hộ người Kh'me (66,67%) và người Kinh (54,28%), và thấp ở các hộ người Hoa (39,13%)
- Theo tình trạng kinh tế xã hội: nhận thức trung bình trong các hộ Khá giả (59,09%) và các hộ Trung bình (52,82%), và thấp trong các hộ Nghèo (26,09%)
- Theo nhóm tuổi của người trả lời phỏng vấn: nhận thức cao nhất ở các nhóm tuổi “21-30” và “41-50” (63,15% và 59,85% theo thứ tự); trung bình ở các nhóm tuổi khác (50% và 47,67%) và thấp nhất ở nhóm tuổi “trên 60” (40%).
- Theo giới: Nhìn vào biểu đồ 3 cho ta thấy kiến thức của nam và nữ về các tác động tiêu cực không có sự khác biệt nhiều (53.54% và 53.48% về lây truyền dịch bệnh và ô nhiễm môi trường). Tuy nhiên, nam giới dường như không sẵn sàng để chia sẻ thông tin hơn là nữ giới, có 1,6% nam giới trả lời “không biết” trong khi đó nữ giới là 0%.

Những người tham gia thảo luận nhóm có cái nhìn rộng hơn, họ nêu rõ những tiêu cực ảnh hưởng tác động của việc quản lý rác thải, phân người không thích hợp sẽ gây ảnh hưởng tiêu cực đến vệ sinh môi trường. Họ cũng lên án chủ của các con chó đã không quản lý và không ý thức làm mất vệ sinh chung của khu vực khi để chó ị bậy trên đường phố.

Thông tin từ kết quả thảo luận của nhóm Đoàn thể đã chia sẻ về những nỗ lực khuyến khích và hỗ trợ các hộ gia đình xây dựng hố xí tự hoại trong những năm 1990, bằng việc phân phối cho vay tín dụng xoay vòng.

Biểu đồ 4: Nhận thức của người trả lời phỏng vấn về ảnh hưởng của việc đi vệ sinh không đúng nơi qui định, theo giới tính

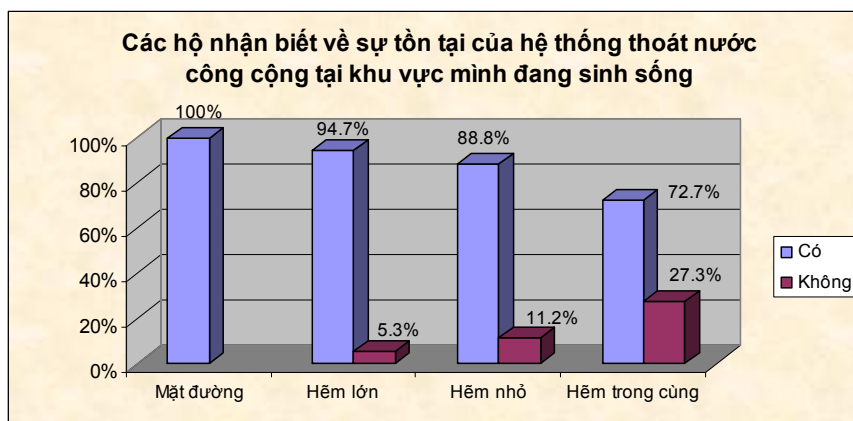


3. Hệ thống thoát nước thải

94% hộ cho biết có hệ thống thoát nước công cộng quanh khu nhà của họ và 24 hộ (6%) thì khu vực gần nhà họ không có cống thoát nước. Nhìn vào biểu đồ 4 ta thấy, 100% các hộ nằm ở đường chính đều có hệ thống thoát nước công cộng xung quanh nhà, các hộ không nằm gần hệ thống thoát nước công cộng chủ yếu tập trung ở các các hẻm, cụ thể ở các hẻm lớn (14 hộ), hẻm nhỏ 7 hộ và hẻm trong cùng có 3 hộ không có hệ thống thoát nước thải công cộng xung quanh nhà.

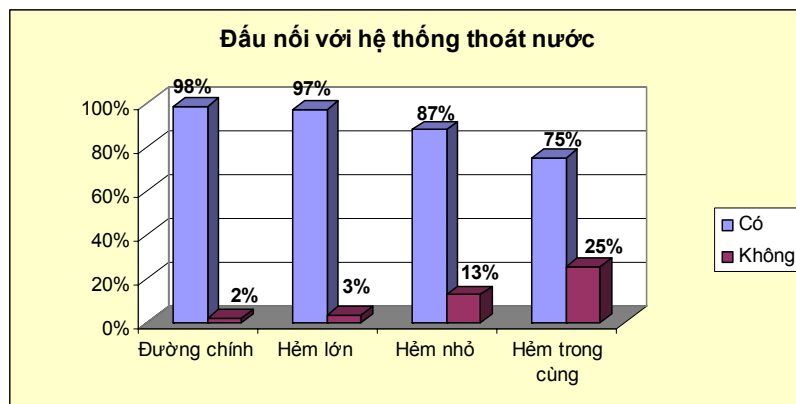
Nước thải từ sinh hoạt gia đình hàng ngày (92%) và từ các chợ buôn bán đồ tươi, cơ sở cơ khí trong các khu phố, và các bệnh viện đều chảy ra cống chính nếu có đầu nối. Nếu không có đầu nối thì nước thải sẽ chảy vào các kênh rạch gần đó hoặc ứ đọng lại trên lối đi.

Biểu đồ 5: Hộ có biết về hệ thống thoát nước công cộng xung quanh nhà



Trong tổng số các hộ gia đình có hệ thống thoát nước công cộng xung quanh nhà thì chỉ có 95% hộ (358/376) là đã đấu nối với hệ thống thoát nước và 5% (18 hộ) không đấu nối. Việc đấu nối hầu như được thực hiện cách đây trên 3 năm (83% - 298/358), và trong mười hai tháng gần đây thì có 15 hộ (4%) đấu nối và 34 hộ (10%) đấu nối từ 1-3 năm và 11 hộ (3%) không trả lời câu hỏi này

Biểu đồ 6: Đầu nối với hệ thống thoát nước theo vị trí nhà



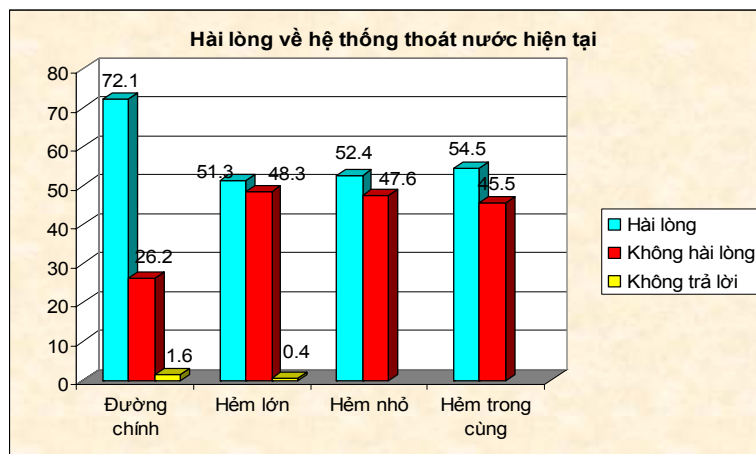
Các loại đầu nối vào hệ thống thoát nước:

- Cổng/rãnh kín 79% (284/358),
- Cổng/rãnh lộ thiên 10% (36/358),
- Cổng/rãnh dẫn nước ra ao, kênh sông lạch tự nhiên hoặc vườn 9,2% (33/358)
- Cổng/rãnh kín và lộ thiên 1,1% (4/358),
- 01 hộ có rãnh lộ thiên ra vườn của họ.

Sự hài lòng về tình trạng thoát nước hiện tại xung quanh nhà

Hơn phân nửa hộ được khảo sát (54.75% - 219/400) cho rằng họ hài lòng với tình trạng thoát nước hiện tại xung quanh nhà và gần một nửa khác cho biết họ không hài lòng. Nhìn vào vị trí nhà của hộ được khảo sát, ta thấy các hộ hài lòng và không hài lòng gần như tương đương nhau ở các hộ trong hẻm, tuy nhiên các hộ ở đường chính thì có khác nhau có 72,1% hài lòng và 26,2% không hài lòng. Có 2 hộ không trả lời, một hộ sống ở đường chính và một hộ sống ở hẻm lớn.

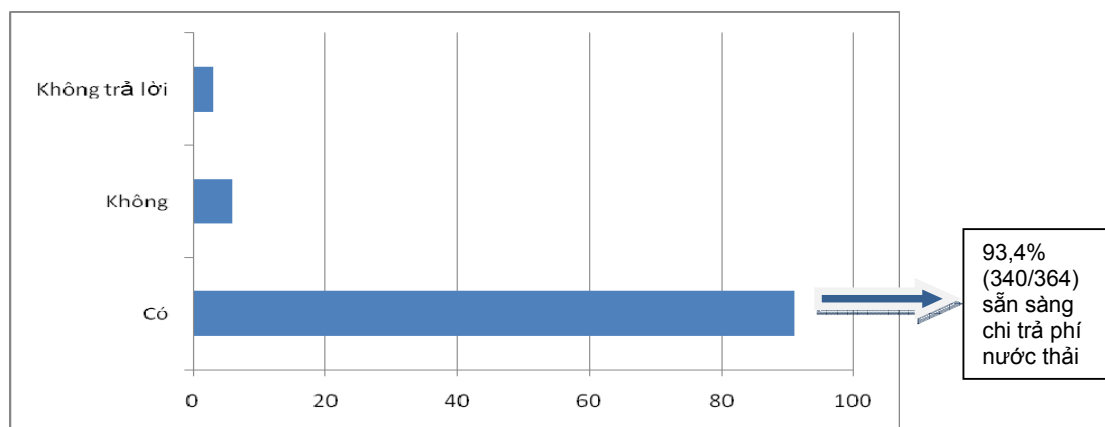
Biểu đồ 7: Hải lòng về hệ thống thoát nước hiện tại theo vị trí nhà



Trong tổng số hộ có đầu nối với hệ thống thoát nước thì có 57.5% (206/358) hải lòng và 28% (5/18) hộ không có đầu nối với hệ thống thoát nước hải lòng với hệ thống thoát nước hiện tại.

Đồng ý về việc xử lý nước thải

Biểu đồ 8: Đồng ý về việc xử lý nước thải

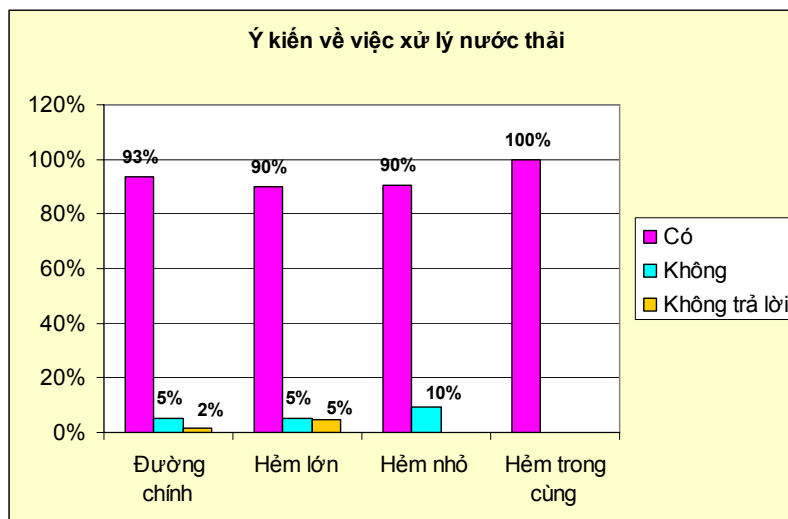


Trong câu hỏi “Anh/chị có đồng ý với ý kiến là nước thải nên được xử lý trước khi đổ ra sông không?” thì có 91% (364/400) hộ trả lời rằng đồng ý, chỉ có 6% (23/400) trả lời không và 3% (13/400) đã không trả lời câu hỏi này.

Đối chiếu với vị trí các hộ gia đình, kết quả cho thấy các hộ ở hẻm trong cùng rất ủng hộ việc xử lý nước thải (100%). Có thể nói rằng, các hộ này rõ ràng bị nước thải gây bất tiện do đó thấy sự cần thiết của việc xử lý nước thải. Mười ba hộ (3,25%) không trả lời phần lớn sống ở hẻm lớn (12 hộ) và trên đường chính (1 hộ). Điều này có thể họ thật sự không cần một hệ thống thoát nước cải tiến hơn.

Ngoài ra, trong khi 93,8% người được phỏng vấn thuộc nhóm Khá giả thì chỉ có 69,6% hộ nhóm Nghèo đã đồng ý xử lý nước thải. Có thể là do thiếu nhận thức, hoặc do e ngại chi tiêu thêm, hoặc do cả hai lý do này. Điều này cần được nghiên cứu chi tiết hơn. Một khía cạnh nữa cũng cần được xem xét sâu hơn là chỉ có 50% người được phỏng vấn trong nhóm tuổi “dưới 21” trong khi 100% người nhóm tuổi trên 61 đã đồng ý xử lý nước thải. Với số liệu như trên, có thể cho rằng do thiếu nhận thức và điều này cần được quan tâm giải quyết với các biện pháp thông tin giáo dục truyền thông/ chiến dịch truyền thông gây nhận thức phù hợp.

Biểu đồ 9: Đồng ý xử lý nước thải theo theo vị trí nhà



Lý do đồng ý để xử lý nước thải được phân thành 5 loại chính: kinh tế, sức khỏe, vệ sinh cộng đồng, bảo vệ môi trường và sự tham gia. Bảng dưới đây cho thấy các ý kiến khác nhau từ các hộ gia đình có thu nhập khác nhau.

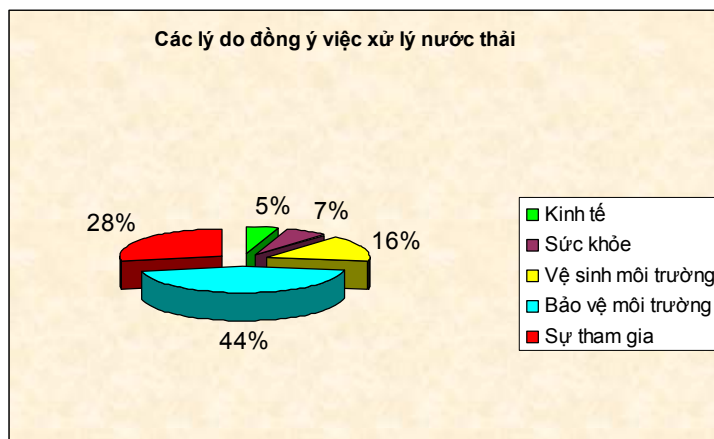
Bảng 13: Các lý do cần phải trả tiền xử lý nước, theo thu nhập của hộ gia đình

Các lý do và thu nhập của hộ	Kinh tế	Sức khỏe	Vệ sinh cộng đồng	Bảo vệ môi trường	Sự tham gia	Tổng cộng Phần trăm
< 500.000 đồng				3		3 0.95
500.000 - < 1triệu			2	5	4	11 3.47
1 triệu -< 2 triệu	5	3	11	28	21	68 21.45
2 triệu -< 3 triệu	3	4	13	41	27	88 27.76
3 triệu - 5 triệu	4	8	16	32	19	79 24.92
> 5 triệu VND	4	5	8	32	15	64 20.19
Không cho biết thu nhập		1			3	4 1.26
Tổng cộng Phần trăm	16 5	21 7	50 16	141 44	89 28	317 100

Các hộ được khảo sát đã quan tâm nhiều đến vấn đề bảo vệ môi trường (44%), và sự tham gia (28%), tiếp theo đó là vệ sinh cộng đồng (16%), vấn đề sức khỏe (7%) và kinh tế (5%)

Nhìn vào bảng thu nhập của hộ gia đình, ta thấy rằng, vấn đề bảo vệ môi trường được hầu hết các hộ có thu nhập khác nhau đều quan tâm. Điều này cũng phù hợp với cách làm của Nhà nước hiện thời “Nhà nước và nhân dân cùng làm”. Vấn đề vệ sinh cộng đồng cũng được nhiều người với các mức thu nhập khác nhau quan tâm để xử lý nước thải, giảm mùi hôi và nước máy được sạch hơn (ngoại trừ hộ thu nhập dưới 500.000đồng/tháng)

Biểu đồ 10: Các lý do đồng ý việc xử lý nước thải



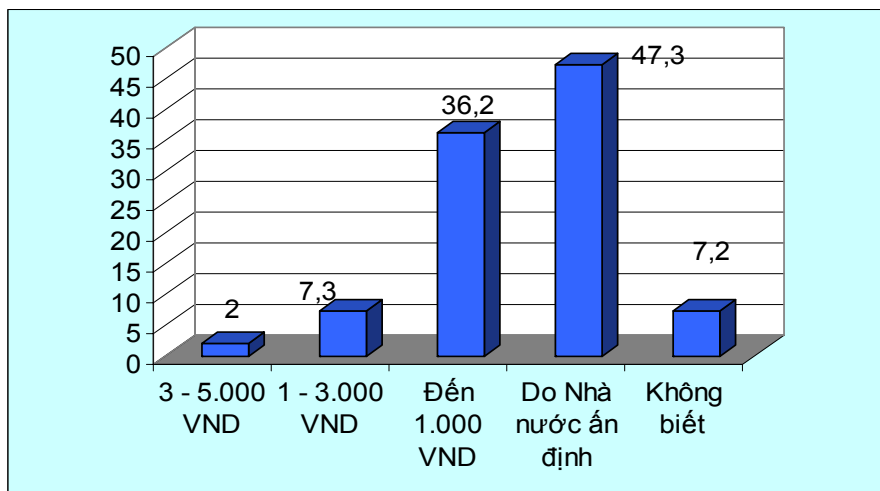
Chi phí cho việc xử lý nước thải

Trong tổng số những người đồng ý xử lý nước thải, thì có 93.4% đồng ý sẽ trả phí cho việc xử lý nước thải.

Một khám phá thú vị qua kết quả khảo sát khi đối chiếu ‘trình độ học vấn’ với ‘mức chi trả xử lý nước thải’ thì có một thực tế là trình độ học vấn càng cao, người được phỏng vấn càng sẵn sàng chi trả phí xử lý nước thải. Trong khi chỉ có 50% người trình độ học vấn kém đồng

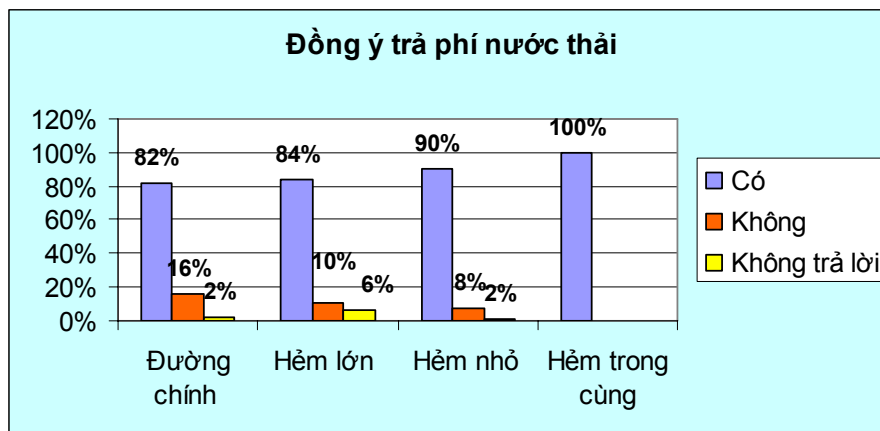
ý sẵn sàng chi trả, tất cả những người trình độ đại học đã khẳng định sẵn sàng chi trả. Một nhận xét tương tự cũng có thể thấy qua ‘tình trạng kinh tế xã hội’ của người được phỏng vấn, mặt dù có sự chênh lệch nhỏ hơn: 88,1% hộ Khá giả và 65,2% hộ Nghèo sẵn sàng chi trả. Họ mong muốn đóng giá phí như sau:

Biểu đồ 11: Mức phí người dân mong muốn đóng để xử lý nước thải theo m³



7,2 % không biết mức phí nào sẽ phù hợp. Gần một nửa người trả lời phỏng vấn (47,3%) mong đợi giá xử lý nước được chính phủ hoặc công ty tính toán sao cho phù hợp với đa số công chúng. Một số người thường nói “Ai sao tôi vậy, nhưng phải phù hợp với thu nhập của người dân”. 36.2% đồng ý với mức phí là dưới 1.000đ/m³, các hộ này có mức thu nhập kinh tế đa dạng. Một số hộ (7.4%) đồng ý với mức giá từ giữa 1.000 – 3.000 đ/m³ và một số ít (2.1%) đồng ý từ trên 3.000 – 5.000 đ/m³, số hộ này có thu nhập từ 1 triệu đến 5 triệu đồng tháng.

Biểu đồ 12: Đồng ý trả phí xử lý nước thải theo vị trí nhà



Nhìn vào biểu đồ 12 ta thấy rằng 100% các hộ ở hẻm trong cùng đều sẵn sàng trả tiền xử lý nước thải và giảm dần đến hẻm nhỏ là 90%, hẻm lớn 84% và đường chính là 82% mức độ sẵn sàng đóng phí.

4. Rác thải

Sử dụng dịch vụ thu gom rác thải

Công ty Công trình Đô thị cho biết có 90% hộ gia đình trong 13 phường của thành phố sử dụng dịch vụ thu gom rác; có 5% hộ xử lý rác bằng cách đào hố xử lý trong vườn nhà.

Địa bàn khảo sát là nội ô thành phố nên hầu hết các hộ (99,8%) đều sử dụng tham gia vào dịch vụ thu gom rác. Trong 400 hộ phỏng vấn, chỉ có một hộ không tham gia vào dịch vụ thu gom rác. Hộ này gồm năm thành viên và cư ngụ trong hẻm lớn. Người trả lời của hộ này cũng không chia sẻ tại sao họ không tham gia vào dịch vụ thu gom rác.

Số lần thu gom rác của dịch vụ

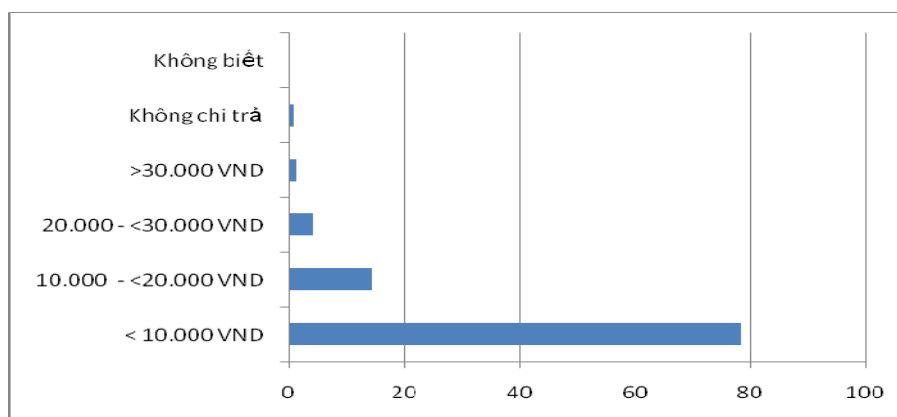
Dịch vụ thu gom thực hiện một lần/ngày, thời gian thu gom là 5 giờ hoặc 6 giờ chiều. Một hộ sống trên đường chính cho biết dịch vụ thu gom có khi thực hiện 2 lần/ngày khi lượng rác nhiều hơn.

Bảng 14: Số lần thu gom rác

Số lần thu gom rác	Đường chính	Hẻm lớn	Hẻm nhỏ	Hẻm trong cùng	Tổng cộng Phần trăm
Mỗi ngày	61	262	63	11	397 99,50
2 lần/ngày		1			1 0,25
Không biết		1			1 0,25
Tổng cộng Phần trăm	61 15,25	264 66,25	63 15,75	11 2,75	399 100

Chi phí cho việc thu gom rác hàng tháng

Đồ thị 13: Phí thu gom rác hàng tháng



Chỉ có 1% hộ (4 hộ) không chi trả cho việc thu gom rác, gồm một hộ có 3 thành viên và 2 hộ có 5 thành viên, và một hộ có hơn 5 thành viên. Những hộ này được miễn vì chủ hộ có hỗ trợ khâu thu phí rác thải hàng tháng. Một hộ Khmer với 5 thành viên được miễn vì là hộ nghèo không đủ khả năng chi trả.

78.45% số hộ chi trả cho việc thu gom rác dưới 10 ngàn đồng/tháng, 14,54% trả từ 10 ngàn đồng đến nhỏ hơn 20 ngàn đồng/tháng.

Bảng 15: Phí trả tiền thu gom rác hàng tháng theo vị trí nhà

Trả tiền rác mỗi tháng	Đường chính	Hẻm lớn	Hẻm nhỏ	Hẻm trong cùng	Tổng cộng Phần trăm
Hộ được miễn do có công hỗ trợ		2	1		3 0.75
Hộ nghèo được miễn				1	1 0.25
<10.000 VND	22	227	54	10	313 78.45
10.000 - <20.000 VND	24	27	7		58 14.54
20.000 – 30.000 VND	10	6	1		17 4.26
>30.000 VND	4	2			6 1.50
Không biết	1				1 0.25
Tổng cộng Phần trăm	61 15.25	264 66.15	63 15.75	11 2.75	399 100



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

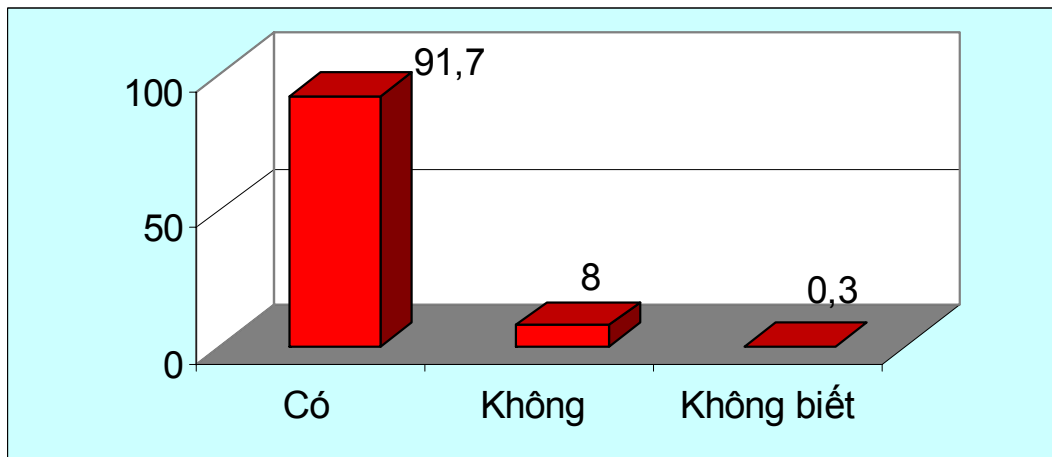
Hộ không sử dụng dịch vụ thu gom rác (hộ có 5 thành viên sống ở hẻm lớn) cho biết quanh năm họ đều đổ rác xuống kênh không phân biệt mùa nắng hay mưa. Thành viên của hộ (nam, 45 tuổi) bảo rằng chưa thấy ảnh hưởng gì về việc đổ rác xuống sông.

Theo báo cáo của Phòng Quản lý Công trình đô thị, Quận Ninh Kiều còn 0,5% hộ đổ rác xuống kênh rạch/sông vì những người thu gom rác không thu gom được trong những đường hẻm nhỏ. Những hộ này không có trách nhiệm và “kém ý thức” trong việc bảo vệ môi trường.

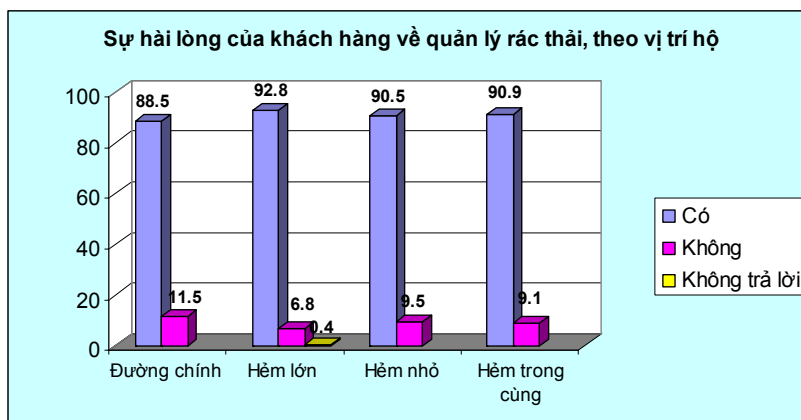
Mức độ hài lòng với dịch vụ thu gom rác thải

Biểu đồ 14 cho thấy phần lớn 91,7% hài lòng với việc quản lý dịch vụ thu gom rác hiện nay. Và số còn lại thì không hài lòng với dịch vụ thu gom rác 8% hoặc không có ý kiến 0,3%.

Biểu đồ 14: Sự hài lòng của các hộ về việc quản lý rác thải hiện nay



Biểu đồ 15: Sự hài lòng về việc quản lý rác thải hiện tại theo vị trí nhà



Những hộ không hài lòng với dịch vụ thu gom rác có từ 3 thành viên trở lên trong gia đình, và họ sống tại đường chính (7 hộ), hẻm lớn (18 hộ), hẻm nhỏ (6 hộ) và hẻm trong cùng (1 hộ)

Một hộ e ngại trả lời, đã phàn nàn về những hộ trong xóm trong có nhiều rác. Nhưng thực tế, những hộ này sống bằng nghề buôn bán phế liệu.

Những ý kiến cải thiện về dịch vụ thu gom rác

- Vệ sinh tốt hơn (4 ý kiến)
- Thu gom rác đúng thời gian (4 kiến)
- Giảm mùi hôi (4 ý kiến), và
- Giảm ruồi (4 ý kiến).

Kết quả thảo luận nhóm Nam cho biết việc thu gom rác trên các đường chính và hẻm lớn thực hiện tốt, nhưng trong các hẻm nhỏ và hẻm trong cùng vẫn chưa thực hiện tốt. Ở một vài nơi rác xây dựng được đổ hết xuống kênh. Tại một số khu vực lân cận tình hình càng tệ hơn (ví dụ khu vực 1 phường Cái Khế, hơn 100 hộ bỏ rác trong các bịch ny lông và vứt xuống sông),



Rác trên nắp cống

Nhóm nữ phản nản có nhiều mùi hôi trong những ngày rác thải nhiều, những người thu gom rác lấy rác ra khỏi các bao ny long để ép rác được nhiều hơn. Một vài hộ làm tương đậu nành, làm bánh trung thu... thường đổ chất bã ra sông. Nhiều nhà sàn lấn chiếm lòng kênh đặt biệt là kênh Chùa chảy qua khu vực 2, 3 và 5 phường An Hòa. Nhóm nữ cũng phản nản vật nuôi cũng thải phân ra các con kênh và lối đi.

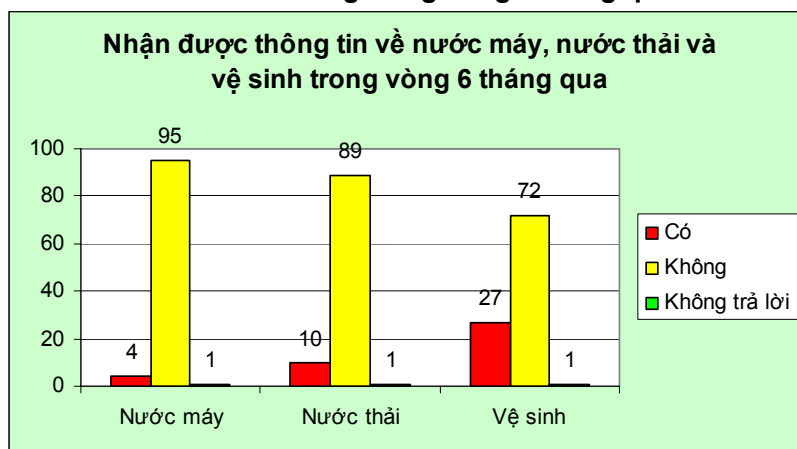
Nhóm cán bộ đoàn thể cho biết tại các chợ bán hàng tươi sống cần thu gom tốt hơn có nghĩa là thu gom trong thời gian họp chợ chứ không đợi khi kết thúc phiên chợ. Theo nhóm này có 80% số hộ sống trong hẻm đang sử dụng dịch vụ thu gom rác. 20% số hộ sống ở hẻm trong cùng và ở gần bờ sông thì xử lý rác một cách tự nhiên là: chôn hoặc đổ xuống sông. Xe thu gom rác không thể vào những con hẻm nhỏ, vì thế việc thu gom tại các hộ ở hẻm trong cùng không thể thực hiện được. Việc bỏ sót này làm cho người dân vẫn giữ thói quen vứt rác ở những nơi công cộng và vắng người.

III. HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN, GIÁO DỤC VÀ TRUYỀN THÔNG

Phần này trình bày thông tin về thông tin, giáo dục truyền thông về nước máy, nước thải và vệ sinh môi trường ở địa bàn khảo sát. Những hiệu quả đạt được của thông tin, truyền thông giáo dục được thực hiện ở cộng đồng.

1. Nhận thông tin về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường

Biểu đồ 16: Có nhận thông tin về nước máy, nước thải và vệ sinh môi trường trong vòng 6 tháng qua



Phần lớn các hộ trả lời cho rằng họ không nhận được bất kỳ thông tin gì về nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường trong 6 tháng qua. Có đến 95% hộ không nhận được thông tin về nước sạch, 89% hộ không nhận được thông tin về nước thải và 72 % số hộ không nhận được thông tin về vệ sinh môi trường.

Loại thông tin nhận được

Đối với thông tin về nước thải, 10 hộ (2,5%) có nhận thông tin về quyền lợi đối với việc xử lý nước thải, 7 người (1,75%) nhận được thông tin về nghĩa vụ liên quan đến xử lý nước thải, 4

người (1%) nhận được thông tin về nghĩa vụ và quyền lợi liên quan đến xử lý nước thải, 2 người (0,5%) nhận được thông tin về miễn phí đồng hồ nước và 24 người (6%) nhận được thông tin những thông tin khác như: diệt lăng quăng, vệ sinh khu vực.

Số lần nhận thông tin

Có rất ít thông tin về nước máy, nước thải, mà thường chỉ có thông tin về vệ sinh và thu gom rác thải.

Bảng 16: Số lần nhận thông tin về nước máy theo vị trí nhà

Số lần	Đường chính	Hẻm lớn	Hẻm nhỏ	Hẻm trong cùng	Tổng cộng
1 lần	1	2	1		4
2 - 3 lần	2	4	1		7
4 - 5 lần					-
> 5 lần		3			3
Không biết	1	1			2
Tổng cộng	4	10	2		16

Bảng 17: Số lần nhận thông tin về nước thải theo vị trí nhà

Số lần	Đường chính	Hẻm lớn	Hẻm nhỏ	Hẻm trong cùng	Tổng cộng
1 lần	1	2	4		7
2 - 3 lần	2	14	1	1	18
4 - 5 lần		2	2		4
> 5 lần		8			8
Không biết	1	2			3
Tổng cộng	4	28	7	1	40

Bảng 18: Số lần nhận thông tin về vệ sinh và thu gom rác theo vị trí nhà

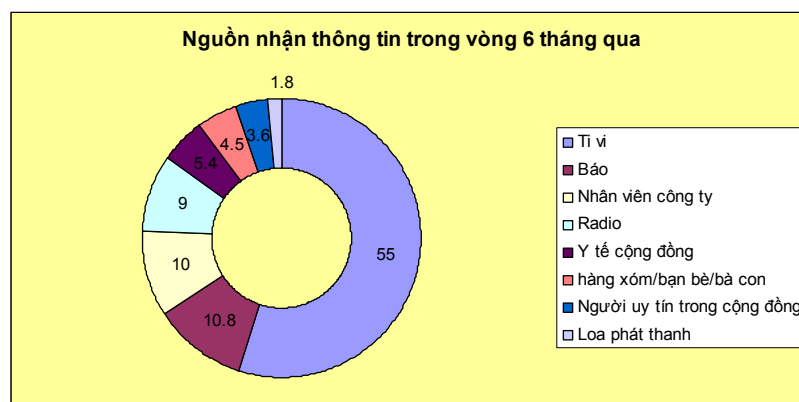
Số lần	Đường chính	Hẻm lớn	Hẻm nhỏ	Hẻm trong cùng	Tổng cộng
1 lần	4	16	4		24
2 - 3 lần	6	35	10	1	52
4 - 5 lần		2	1		3
> 5 lần	1	15	3		19
Không biết	1	2	1		4
Tổng cộng	12	70	19	1	102

Thông tin về ba vấn đề này đã được nghe từ 2 – 3 lần đối với khoảng 50% số hộ trả lời, Đối với những người khác thì số lần nghe thông tin rất đa dạng từ 1 lần, 4-5 lần và trên 5 lần. Ngoài ra có một số hộ có nhà ở đường chính và hẻm lớn thường không nhớ được số lần nghe thông tin.

Nguồn thông tin

Đa số các hộ nhận thông tin từ các nguồn như: truyền hình (55%), báo chí (10.8%), nhân viên công ty cấp nước (10%), Truyền thanh (9%), nhân viên y tế (5.4%), hàng xóm/bạn bè/bà con (4.5%), người có uy tín trong cộng đồng (3.6%) và loa phát thanh (1.8%)

Biểu đồ 17: Nguồn nhận thông tin trong 6 tháng qua



2. Người có ảnh hưởng nhất trong việc truyền thông tin liên quan đến nước sạch, nước thải và vệ sinh môi trường

Theo các hộ trong mẫu khảo sát, trong số những người có ảnh hưởng nhất trong việc truyền thông tin là lãnh đạo phường hoặc khu vực có nhiều đề cử nhất với (44.2%). Tiếp theo là nhân viên của công ty cấp nước (28.5%), nhân viên y tế (15.8%). Những thành viên trong cộng đồng có thể là những người có uy tín, ví dụ như tổ trưởng, cán bộ về hưu, hội phụ nữ và lãnh đạo đoàn thanh niên. Bên cạnh đó, nhiều hộ cũng cho biết có thể bất cứ người nào hoặc những người làm cho họ hiểu vấn đề.

Bảng 19: Người truyền đạt thông tin hiệu quả đến cộng đồng theo vị trí họ

Người truyền đạt thông tin hiệu quả	Đường chính	Hẻm lớn	Hẻm nhỏ	Hẻm trong cùng	Tổng cộng
Lãnh đạo phường	31	114	27	5	177 44.2
Đại diện công ty	16	74	21	3	114 28.5
Nhân viên y tế	11	37	13	2	63 15.8
Hội Phụ nữ	2	13			15 3.7
Đoàn thanh niên		2	1		3 0.7
Người có uy tín trong cộng đồng	2	8			10 2.5
Ai cũng được	2	8		1	11 2.7
Không biết	1	8	4	1	14 3.5

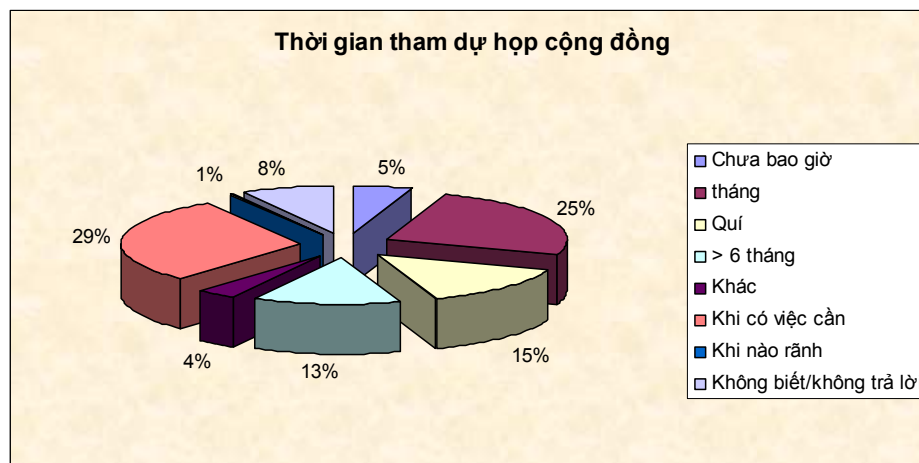
*Người trả lời có hơn một ý kiến

Số lần tham dự các cuộc họp được tổ chức tại phường

Các cuộc họp phường hoặc khu phố thường được tổ chức khi có nhu cầu hoặc khi có những sự kiện đặc biệt, thí dụ họp về việc bầu cử lãnh đạo địa phương trong năm qua có 29% những người trả lời phỏng vấn cho biết họ đã tham dự. Một phần tư đã tham dự các cuộc họp hằng tháng (25%). Những người khác cho biết địa phương tổ chức họp hằng quý hoặc 6 tháng (Quý 15%; 6 tháng 13%). Một số người cho biết họ chỉ tham dự khi có thời gian rảnh (1%), hoặc 4% nhớ rằng họ tham dự không thường xuyên

Những người còn lại cho biết họ không bao giờ tham dự các buổi họp phường (5%) hoặc họ không biết về các cuộc họp này (8%).

Biểu đồ 18: Tham dự các cuộc họp tổ chức ở phường



Bảng 20: Tham dự các cuộc họp ở phường theo vị trí nhà

Số lần tham dự họp	Đường chính	Hẻm lớn	Hẻm nhỏ	Hẻm trong cùng	Tổng cộng
Chưa bao giờ	7 11.5	11 4.2	3 4.8		21 5
Tháng	18 29.5	61 23.0	18 28.6	3 27.3	100 25.0
Quý	5 8.2	41 15.5	10 15.6	2 18.2	58 15
6 tháng	9 14.7	32 12.1	9 14.4	3 27.3	53 13
Thỉnh thoảng		12 4.5	3 4.8		15 4
Khi nào có việc	20 32.8	80 30.2	16 25.4	2 18.2	118 29
Khi rảnh		2 0.7			2 1
Không biết/không trả lời	2 3.3	26 9.8	4 6.4	1 9.0	33 8
Tổng cộng	61 100.0	265 100.0	63 100.0	11 100.0	400 100

Các hộ ở hẻm trong cùng dường như không ngại dự các cuộc họp nếu họ biết có họp. 91% các hộ ở hẻm trong cùng này đều có mặt trong các cuộc họp, trừ 1 hộ không trả lời. 27,3% các hộ này cho biết họ tham dự họp tháng hoặc 6 tháng và 18,2% tham dự các cuộc họp quý hoặc khi cần thiết.

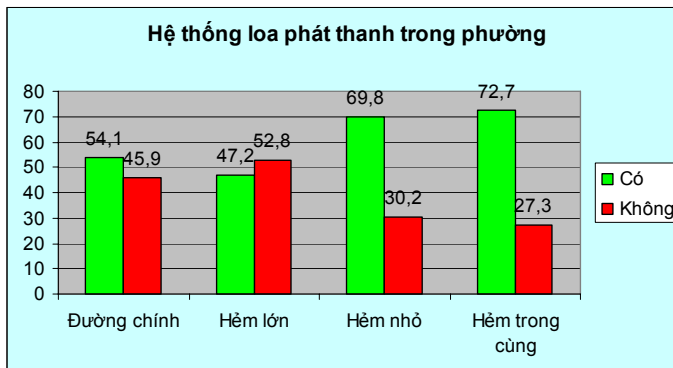
Với những hộ ở hẻm nhỏ, 88,8% cho biết đã tham dự các cuộc họp. Trong 11,2% trường hợp còn lại có 4,8% những hộ không bao giờ đi họp và 6,4% hộ không biết có cuộc họp và không trả lời.

Những hộ ở đường chính và hẻm lớn có một tỷ lệ bằng nhau về tham dự các cuộc họp (tần tự là 85,2% và 86%). Tuy nhiên những người nhà ở các đường chính (11,5%) chưa bao tham dự họp cao hơn các hộ trong hẻm lớn (4,2%). Tuy nhiên các hộ ở đường chính thường xuyên tham dự các cuộc họp chỉ trừ khi họ không biết có họp (3,3%). Đối với hộ sống ở hẻm lớn thì có 9,8% hộ không trả lời và 0,7% hộ cho là họ chỉ tham dự khi có thời gian rảnh.

Hệ thống loa phát thanh trong phường

Trong tất cả 5 phường khảo sát đều có hệ thống loa phát thanh. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy việc biết về hệ thống loa này của các khu phố khác nhau. Hơn phân nửa (52,5%) biết là trong phường có hệ thống loa phát thanh. Trong đó 70% những hộ sống trong hẻm nhỏ và 72,7% hộ ở hẻm trong cùng biết hệ thống loa cao hơn tỷ lệ các hộ sống ở hẻm lớn (47,2%) và những hộ sống dọc các đường chính (54,1%).

Biểu đồ 19: Biết về hệ thống loa phát thanh trong phường theo vị trí nhà



Thời gian thích hợp để nghe thông tin từ hệ thống loa phát thanh

Trả lời câu hỏi này có gần phân nửa các hộ khảo sát (44,7%) cho rằng họ thích nghe vào buổi sáng, 19,2% cho biết họ thích nghe vào buổi chiều. 10,6% cho là buổi trưa. Trong khi đó có 25,5% cho là trong buổi sáng, cuối buổi chiều hay là bất cứ giờ nào trong ngày.

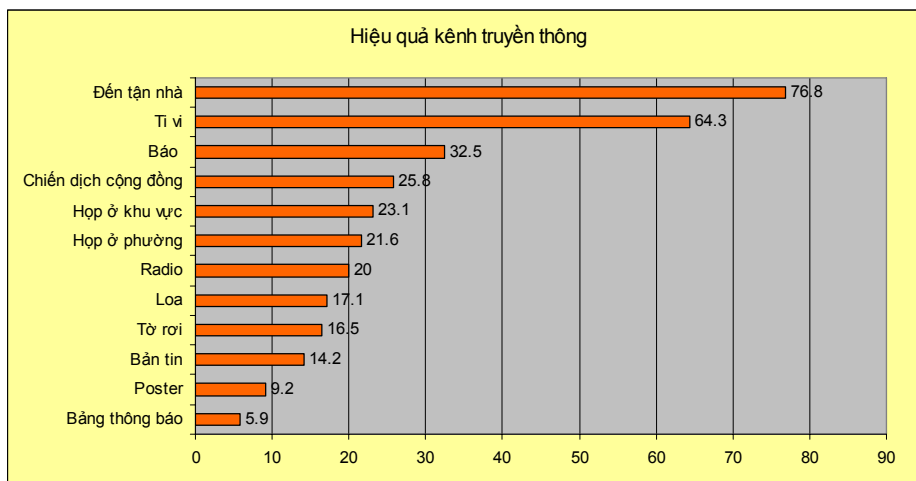
Biểu đồ 20: Thời gian thuận tiện để nhận thông tin từ loa phát thanh của phường



3. Hiệu quả của các kênh truyền thông

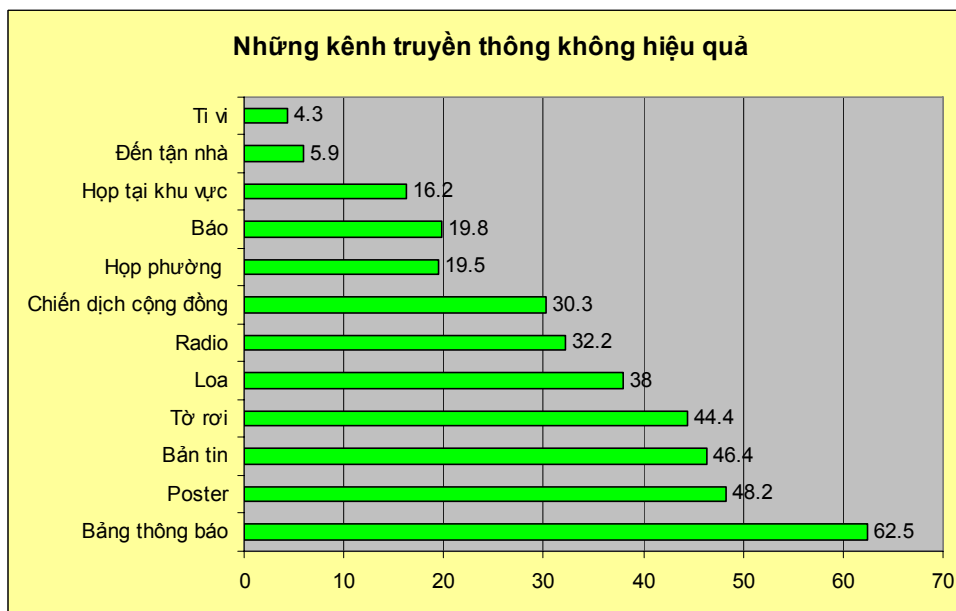
Liên quan đến hiệu quả của các kênh truyền thông khác nhau, các hộ đã cho các đánh giá những kênh “rất hiệu quả” như kết quả thể hiện trên biểu đồ sau:

Biểu đồ 21: Các kênh truyền thông hiệu quả nhất



Những kênh truyền thông được đánh giá là kém hiệu quả theo thang giá trị từ “ít hiệu quả” đến “hoàn toàn không hiệu quả” thể hiện qua biểu đồ dưới đây:

Biểu đồ 22: Những kênh truyền thông không hiệu quả



Sự so sánh từ tỷ lệ hộ đánh giá “Rất hiệu quả” và “kém hiệu quả” cho kết quả 5 loại kênh truyền thông “hiệu quả cao” được xếp theo thứ tự sau: thăm hộ, tivi, báo, hộp khu phố và hộp phường.

Tổ chức chiến dịch truyền thông có thể thu hút sự chú ý của cộng đồng, nhưng hiệu quả của hình thức truyền thông này được các hộ khảo sát đánh giá không cao.

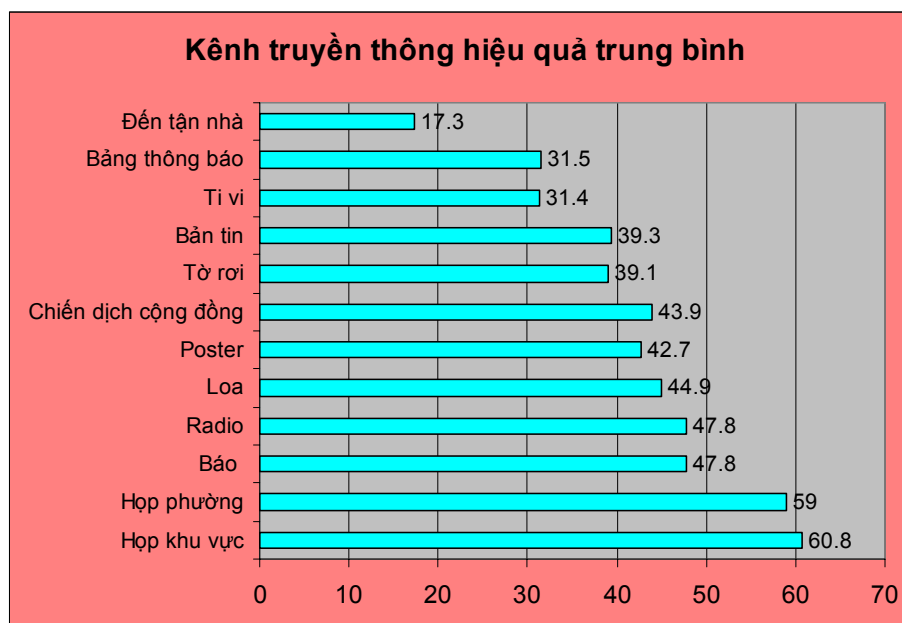
Bảng 21: So sánh các kênh truyền thông hiệu quả nhất và không hiệu quả nhất

Kênh truyền thông	Hiệu quả	Không hiệu quả	“Được ưa thích nhất” *
Đến tận nhà	76.8	5.9	70.9
Ti vi	64.3	4.3	60.0
Báo	32.5	19.8	12.7
Hộp khu vực	23.1	16.2	6.9
Hộp phường	21.6	19.5	2.1
Chiến dịch cộng đồng	25.8	30.3	(4.5)

* Việc xác định kênh thông tin ưa thích nhất ở đây dựa trên hiệu số giữa ý kiến hiệu quả và không hiệu quả.

Các kênh truyền thông được đánh giá là có hiệu quả trung bình như sau:

Biểu đồ 23: Những kênh truyền thông đạt hiệu quả trung bình



Một lần nữa kênh truyền thông “hộp khu vực” và “hộp phường” đã cho thấy có khoảng 60% các hộ khảo sát chấp nhận và có hiệu quả, trong đó “hộp khu vực” có tỷ lệ chấp nhận cao hơn “hộp phường” một ít. Tuy nhiên hộp khu vực thường là do phường đề xuất và đề ra mục đích cũng như nội dung hoặc hỗ trợ khu vực họp về những việc đặc biệt của khu vực, chẳng hạn việc nạo vét kênh.

Có 6 hộ đề nghị về kênh truyền thông hiệu quả khác như: truyền thông trong trường học và giáo dục ở khu vực (2 đại diện hộ ở độ tuổi 51-60); sử dụng kết hợp các kênh truyền thông để đạt kết quả tốt hơn và nói chuyện ở các quán cà phê dọc đường (2 đại diện hộ ở độ tuổi 41-50); đưa thông điệp truyền thông lên website của Công ty Cấp Thoát Nước, tổ chức thảo luận nhóm trong khu phố (2 đại diện hộ ở độ tuổi 21-30); những đại diện hộ ở độ tuổi 31-40 và trên 60 không đưa ra ý kiến nào về các kênh truyền thông khác.

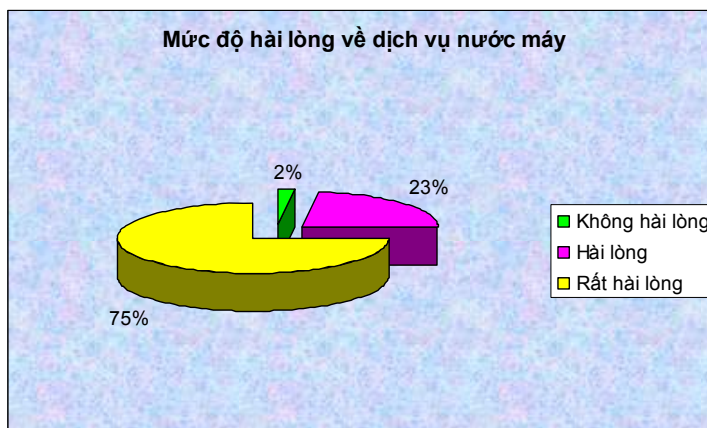
IV. HÀI LÒNG VỀ NƯỚC MÁY, NƯỚC THẢI VÀ DỊCH VỤ THU GOM RÁC

Phần này khảo sát về mức độ hài lòng về việc cung cấp nước máy, dịch vụ nước thải và thu gom rác.

1. Hài lòng về dịch vụ cấp nước

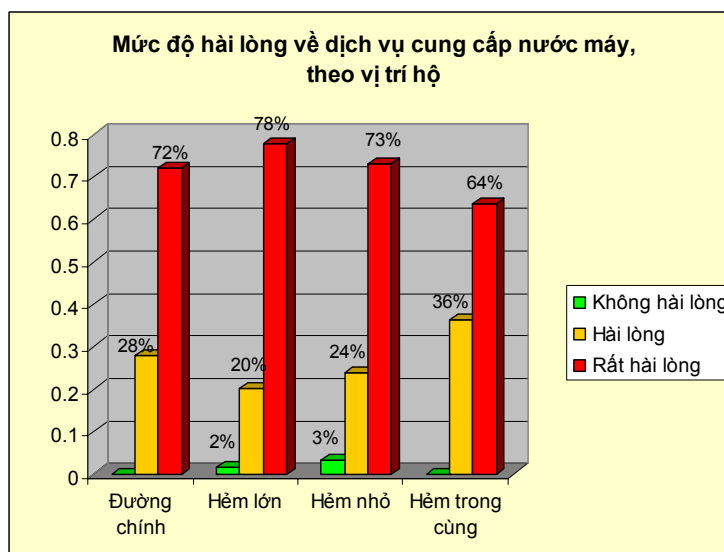
75% các hộ gia đình phỏng vấn rất hài lòng, và 23% tương đối hài lòng với dịch vụ cấp nước. Do vậy, chỉ 2% tỏ thái độ không hài lòng về dịch vụ này.

Biểu đồ 24: Mức độ hài lòng về dịch vụ cung cấp nước



Xét về vị trí của các hộ trả lời phỏng vấn, những người sử dụng nước không hài lòng về dịch vụ này sống trong các hẻm lớn và hẻm nhỏ. Những hộ khác cho biết họ rất hài lòng và tương đối hài lòng, nhưng những hộ ở hẻm trong cùng có ý kiến tương đối hài lòng có tỷ lệ cao nhất (36%) trong số những hộ sống tại những con đường chính (28%), hẻm nhỏ (24%) và hẻm lớn (20%)

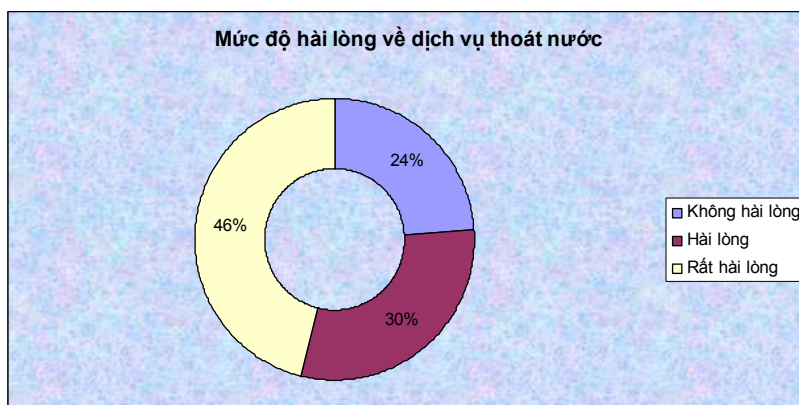
Biểu đồ 25: Mức độ hài lòng về dịch vụ cung cấp nước máy theo vị trí nhà



2. Hải lòng về dịch vụ nước thải

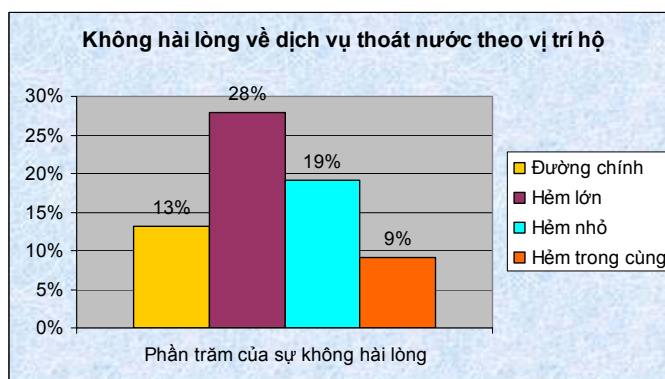
46% và 30% các hộ gia đình trả lời phỏng vấn lần lượt là rất hài lòng và tương đối hài lòng về dịch vụ nước thải. Có 24% không hài lòng về dịch vụ này.

Biểu đồ 26: Mức độ hài lòng về dịch vụ thoát nước



Những người trả lời không hài lòng sống ở các vị trí khác nhau: đường chính (13%), hẻm lớn (28%), hẻm nhỏ (19%) và hẻm trong cùng (9%). Vì vậy, dịch vụ thoát nước được đánh giá là kém tại nhiều nơi khác nhau trong quận Ninh Kiều.

Biểu đồ 27: Không hài lòng về dịch vụ thoát nước theo vị trí nhà



Mặc dù đã đấu nối với hệ thống thoát nước chính, các hộ ở đường chính cho biết là cũng gặp bất tiện suốt mùa mưa với nước mưa bị ngập, thoát chậm và nước thải chảy tràn. Phần lớn các hộ gia đình ở hẻm lớn cũng có đấu nối với hệ thống thoát nước nhưng một số hộ cảm thấy bị thiệt thòi do việc nâng cấp đường nhựa chính cao hơn. Những hộ thấp hơn mặt đường này thường bị ngập và nước thải tràn vào. Những hộ ở hẻm nhỏ và hẻm trong cùng cũng gặp khó khăn trong di chuyển và môi trường mất vệ sinh. Đặc biệt những hộ ở hẻm trong cùng khó nâng nền cao hơn do khó khăn về tài chính và do phải di dời đi nơi khác.

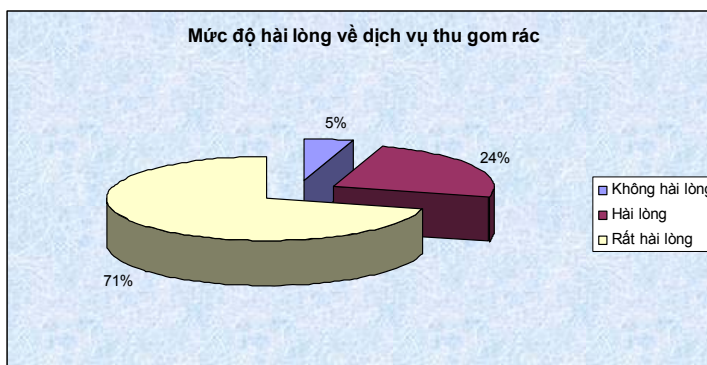


Nước đọng lại trên đường đi

3. Hải lòng về dịch vụ thu gom rác thải

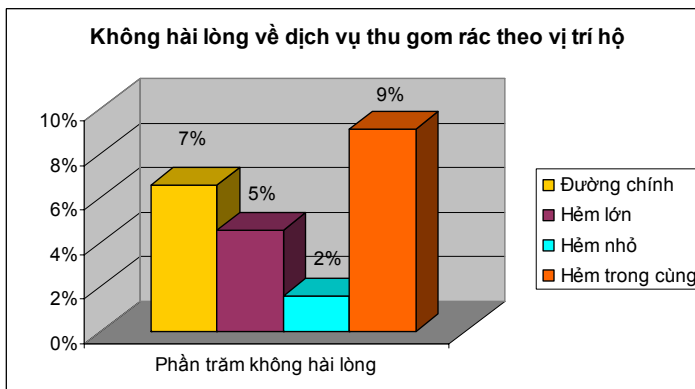
Với dịch vụ thu gom rác thải, có 71% hộ rất hài lòng và 24% tương đối hài lòng. 5% hộ không hài lòng với dịch vụ thu gom rác.

Biểu đồ 28: Mức độ hài lòng về dịch vụ thu gom rác thải



Trong các hộ không hài lòng với dịch vụ thu gom rác có 7% hộ sống ở các đường chính, 5% sống ở hẻm lớn, 2% hộ sống trong các hẻm nhỏ và 9% hộ ở hẻm trong cùng. Kết quả này cho thấy nhiều hộ ở hẻm trong cùng và ở các đường chính không hài lòng hơn là các hộ ở trong hẻm lớn và hẻm nhỏ.

Biểu đồ 29: Không hài lòng về dịch vụ thu gom rác thải theo vị trí nhà

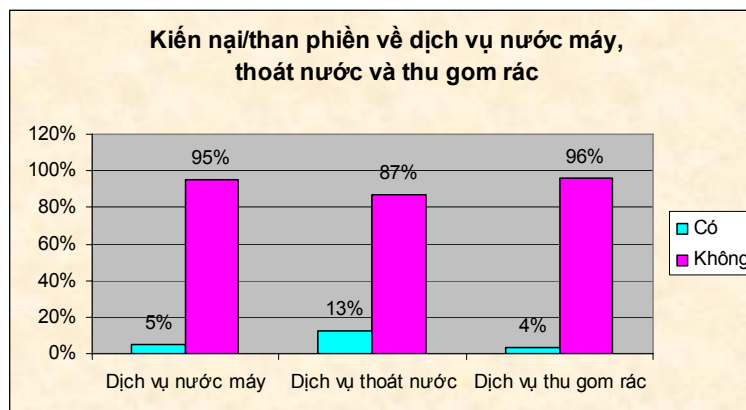


Thực tế có thể lý giải là do dịch vụ thu gom rác khó vào các hẻm trong cùng và rác thải ở các đường chính là nơi có nhiều dịch vụ buôn bán (cửa hàng nhỏ, bán hàng rong, những người bán thực phẩm trên đường) diễn ra và dịch vụ thu gom rác chỉ được thực hiện từ 5 giờ chiều.

4. Phàn nàn về chất lượng nước máy, nước thải và dịch vụ vệ sinh

Mặc dù chỉ có một số hộ hoàn toàn không hài lòng về dịch vụ này, nhưng những hộ này chỉ khiếu nại khi có sự cố. Các hộ chỉ phản ánh sự khiếu nại với các lãnh đạo khu phố để khu phố báo cáo lên phường. Với dịch vụ cung cấp nước sạch, người sử dụng lên thẳng Công ty Cấp thoát nước hoặc khiếu nại thẳng với những nhân viên đến hộ thu tiền nước. Với chất dịch vụ thu gom rác, người sử dụng dịch vụ cho biết là họ phàn nàn thẳng với những người đi thu gom, hoặc với tổ dân phố hay lãnh đạo khu phố khi họ không gặp được những người đi thu gom.

Biểu đồ 30: Kiểu nại về dịch vụ cấp nước, thoát nước và thu gom rác



Những việc không hài lòng của các hộ với dịch vụ cung cấp nước sạch gồm:

- Chất lượng nước (6 ý kiến)
- Thường cúp nước hoặc cúp nước mà không báo trước (2 ý kiến)
- Nước yếu vào các giờ cao điểm (7 ý kiến)

Liên quan đến đồng hồ nước:

- Đồng hồ chạy không chính xác (4 ý kiến)
- Phải trả tiền mua đồng hồ nước (1 ý kiến, hộ này đầu nói cách đây đã lâu)

Thái độ đối với khách hàng:

- Tính sai số mét khối nước tiêu thụ tháng trước (2 ý kiến)
- Thái độ không thân thiện của nhân viên thu tiền nước (1 ý kiến)
- Giá nước cao (10 ý kiến)

Sự không hài lòng đối với dịch vụ xử lý nước thải

Gần ¼ hộ khảo sát (23,75%) không hài lòng với dịch vụ này, có nhiều vấn đề mà họ không hài lòng :

- Ngập lụt, nước thải chảy tràn (61 ý, trong đó có ý kiến của 3 người ở các đường chính, 48 người ở hẻm lớn và 10 người ở hẻm nhỏ).
- Hệ thống cống xấu (58 ý, trong đó có ý kiến của 6 người ở các đường chính, 45 người ở hẻm lớn và 7 người ở các hẻm nhỏ).
- Mùi hôi thối từ cống bốc ra (50 ý, trong đó có ý kiến của 2 người ở các đường chính, 39 người ở hẻm lớn và 9 người ở các hẻm nhỏ).
- Cống nghẹt (43 ý, trong đó có ý kiến của 3 người ở các đường chính, 36 người ở hẻm lớn và 4 người ở các hẻm nhỏ)
- Hồ cống không nắp đậy (3 người ở hẻm lớn)
- Hệ thống cống/ ống dẫn nhỏ
- Cống có nắp đậy không an toàn trên các lề đường.

Có điều đáng lưu ý là những phàn nàn về nước thải xuất phát từ những hộ sống ở các đường chính, trong hẻm lớn và hẻm nhỏ. Không có phàn nàn của những người sống ở hẻm trong cùng, có thể là do họ sống ở gần sông – nơi tiếp nhận một lượng lớn nước thải hoặc họ có những âu lo về việc di dời đến nơi ở khác. Theo thông tin từ các phỏng vấn sâu cho biết. Với sự chuyển đổi Cần Thơ từ tỉnh sang thành phố năm 2004, đã có kế hoạch là sẽ di dời 5.000 cư dân ở các khu nhà nghèo dọc bờ sông đến các nơi ở mới có xây dựng những cơ sở hạ tầng cơ bản.

Sự không hài lòng đối với dịch vụ thu gom rác

Có 8,25% người trả lời không hài lòng với dịch vụ thu gom rác hiện nay, trong đó có 4,5% người nêu rõ sự không hài lòng của họ và chỉ có 3,5% khiếu nại.

Những phàn nàn liên quan đến dịch vụ thu gom rác gồm:

- Không có ai thu gom rác ở những bãi đất trống và không có sẵn thùng rác (41 ý)
- Giờ thu gom rác không phù hợp. (30 ý)
- Nơi chuyển rác sang xe chở rác không phù hợp (12 ý)
- Sự gọn gàng, ngăn nắp của nhân viên lấy rác không tốt (8 ý)
- Việc giám sát và quản lý khâu thu gom rác còn kém. (7 ý)

5. Thái độ của nhân viên công ty trong tiếp nhận khiếu nại của khách hàng.

Tám người không hài lòng về cấp nước có gửi đơn khiếu nại đến Cty Cấp nước, 8 người này đánh giá thái độ đối xử của nhân viên Công ty với họ như sau:

- ✓ Tốt (3 ý)
- ✓ Bình thường (2 ý)
- ✓ Kém (3 ý)

Không có đánh giá Rất tốt hay Rất kém.

Trong khi đó 8 người gửi đơn khiếu nại về thoát nước thải đã đánh giá thái độ nhân viên Công ty Công trình Đô Thị như sau:

- ✓ Tốt (5 ý)
- ✓ Bình thường (1 ý)
- ✓ Kém (1 ý)
- ✓ Rất kém (1 ý)

Với các khiếu nại về thu gom rác, người sử dụng dịch vụ này phản ánh trực tiếp với nhân viên thu gom. Phàn nàn thường được nói trực tiếp đến người thu gom rác ngay trước cửa nhà, và 14 hộ cho rằng họ có phàn nàn qua trung gian với các trường khu vực.

Có hai khiếu nại được làm đơn gửi đến văn phòng của Công ty Công trình Đô thị.

6. Hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại

Trong 8 khiếu nại về cung cấp nước sạch có 5 khiếu nại được đáp ứng. Ba khiếu nại được giải quyết và 2 khiếu nại được giải quyết một phần.

Có 12 người khiếu nại về thoát nước, trong đó có 3 người cảm thấy khiếu nại đã được giải quyết, 5 người được giải quyết một phần và 4 người cho biết khiếu nại của họ không được giải quyết.

Hai khiếu nại với Công ty Công trình đô thị đã được giải quyết một phần.

7. Thời gian giải quyết khiếu nại

Trong 5 trường hợp có khiếu nại về cấp nước, thì có 1 trường hợp được giải quyết trong ngày trong ngày tiếp nhận khiếu nại, 1 trường hợp giải quyết 2-3 ngày sau; 1 trường hợp được đáp ứng 4-7 ngày sau và 1 trường hợp hơn 1 tuần sau (8-14 ngày).

Các khiếu nại về thoát nước cũng được giải quyết sớm nhất trong ngày (2 trường hợp), 2-3 ngày sau (2 trường hợp), trong 1 tuần (1 trường hợp), từ 1 tuần đến 2 tuần 8-14 ngày (1 trường hợp).

Một khiếu nại về thu gom rác đã được giải quyết ngay trong ngày.

8. Đề nghị cải tiến dịch vụ cấp nước sạch và giải quyết nước & rác thải

Các thành viên thảo luận nhóm tiêu điểm có những đề nghị cải thiện 3 loại dịch vụ đô thị cơ bản, cụ thể như sau:

Về cung cấp nước sạch:

- ✓ Nước cần được lấy mẫu thử thường xuyên
- ✓ Cần đánh giá xem mức clor trong nước bình thường hay cao.
- ✓ Cần loại bỏ những các cặn trong nước, nên xử lý cho nước sạch hơn.
- ✓ Cần thông báo cho người sử dụng nước cách đánh giá nước máy theo tiêu chuẩn được chấp nhận.

Về thoát nước

- ✓ Việc xử lý nước thải trước khi cho chảy ra sông là rất cần thiết, tuy nhiên hoá chất xử lý nước thải không rõ là có an toàn không?
- ✓ Nên có nhà máy hoặc một nơi để xử lý nước thải nhằm đảm bảo nguồn nước tốt hơn và sức khỏe tốt hơn cho mọi người.
- ✓ Những chợ bán hàng tươi sống và đặc biệt là Khu vực chợ 3 của Trung tâm Thương Mại Cái Khế nên có hệ thống xử lý nước thải, và không để chảy thẳng ra cống hay sông.
- ✓ Nên nạo vét cống thoát nước thải.
- ✓ Nên lưu ý cống thoát nước thải ở khu vực hẻm lớn và hẻm nhỏ cần được nạo vét trước mùa mưa.
- ✓ Nên xây dựng hoặc nâng cấp hệ thống cống ở những hẻm lớn và hẻm nhỏ.
- ✓ Nên xây dựng hệ thống xử lý nước thải ở địa phương.
- ✓ Nên bảo đảm có hệ thống thoát nước nhanh để tránh nước thải tràn ngập.
- ✓ Công ty Cấp thoát nước nên thực hiện việc nạo vét cống ở các khu phố.
- ✓ Nên mở rộng hệ thống cống thoát nước thải.
- ✓ Nên xây hệ thống cống thoát nước thải ở các khu phố để không làm hại môi trường sống.
- ✓ Nên tính kỹ chi phí cho xử lý nước thải nhưng ở mức hợp lý và đáng tin cậy.

Về rác

- ✓ Nên thu gom rác từ 6g-7g30 sáng.
- ✓ Thu gom rác cần được thực hiện chu đáo và nhiều lần trong ngày.
- ✓ Thu gom rác cần được thực hiện tốt hơn và thu gom hết rác.
- ✓ Rác còn sót lại ở miệng cống cần được thu gom.

Truyền thông

- ✓ Cần truyền thông nhiều hơn về vệ sinh môi trường
- ✓ Truyền thông gây nhận thức để có sự thay đổi hành vi nơi người dân.
- ✓ Không những có những khẩu hiệu mà cần có hành động làm sạch môi trường, xử lý rác và nước thải phù hợp.
- ✓ Nên áp dụng luật pháp và xử phạt những ai vi phạm. Nên phổ biến trên truyền thông đại chúng cho mọi người biết.
- ✓ Không cho phép những người bán hàng bỏ rác bừa bãi và bỏ rác trực tiếp vào cống.
- ✓ Huy động sự tham gia.
- ✓ Một khi người dân nhận ra lợi ích, họ sẽ không từ chối trách nhiệm bảo vệ và bảo tồn.
- ✓ Phổ biến tin tức trên đài truyền hình Cần Thơ từ 6g30 đến 7giờ tối.

CHƯƠNG IV: KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

I. KẾT LUẬN

Phần này trình bày tình hình về dịch vụ cung cấp nước sạch, thoát nước và dịch vụ quản lý rác thải tại quận Ninh Kiều, về Kiến thức thái độ hành vi của người sử dụng dịch vụ. Các hoạt động thông tin giáo dục tuyên truyền về quản lý nước thải và chất thải cũng được trình bày sơ lược.

1. Cơ sở hạ tầng cơ bản liên quan đến cung cấp nước, xử lý nước thải và quản lý rác thải trong năm phường được khảo sát

Thành phố Cần Thơ có 4 quận và 4 huyện với 1, 1 triệu người. Cơ sở hạ tầng cung cấp nước bao phủ cho 80% dân số. Tại quận nội thành Ninh Kiều, có đến 90% người dân sử dụng nước sạch, với hầu hết hệ thống ống nước đã được nâng cấp. Việc bảo quản cung cấp nước đã được làm theo đúng qui trình chất lượng kiểm tra của Công ty Cấp thoát nước, và định kỳ của phòng Công nghiệp & Môi trường thành phố.

Hệ thống thoát nước của thành phố Cần Thơ đã phủ được khoảng 50% trên phạm vi toàn thành phố. Quận Ninh Kiều có thuận lợi hơn với khoảng 70% đường phố chính đã được thiết lập hệ thống thoát nước của 11 phường trên tổng số 13 phường. Với sự cố gắng hết sức để giữ cho hệ thống cống không bị nghẹt, hệ thống này hoạt động kém trong mùa mưa và cả mùa nắng. Hệ thống đã được xây dựng hơn 35 năm với cống bê tông, và dần dần được thay thế với hệ thống cống bê tông cốt sắt. Nối với hệ thống thủy triều của sông Mê Kông và các nhánh cửa sông của nó, Thành Phố Cần Thơ với vị trí là một khu vực trũng và với mật độ dân số cao đang đối diện với ngày càng trầm trọng về vấn đề của dòng chảy: ứ đọng nước trong thời kỳ thủy triều rút và tràn ngập khi thủy triều dâng; có mùi hôi vào mùa khô và ngập bẩn sau khi những cơn mưa nhiệt đới.

Thời gian gần đây với việc nâng cấp cơ sở hạ tầng trên các con đường chính, những khu vực dân cư nằm trong các vùng trũng trong các con hẻm đã chịu đựng nhiều hơn về nghẹt và ngập úng nước thải, có thể mất khoảng từ 3 đến 4 giờ cho việc thoát nước thải. Mặc dù việc nạo vét đã được thực hiện bởi Công ty Cấp thoát nước ở những đoạn cống chính. Còn trong những con hẻm là do chính quyền phường quản lý, có thể nói rằng những cố gắng chỉ là giải quyết tình huống tạm thời hơn là việc thực hiện chủ động và toàn diện. Trong năm 2007, Công ty cấp thoát nước đã sử dụng 3 tỷ đồng (200.000 USD) trong ngân quỹ của nhà nước để nạo vét một số cống, sửa chữa lỗ thoát bùn trên những con đường chính, bao gồm đường Phan Bội Châu, Ngô Gia Tự, và Nguyễn Trãi. Một khu phố đã cho nạo vét một đoạn kênh dài 700m với chi phí hết 2 triệu đồng (120 USD), nhưng sau hai tháng thì tình trạng trở nên giống như ban đầu và cần phải nạo vét lại. Một đại diện của phường cho biết họ đã tổ chức việc nạo vét được thực hiện từng quý, nhưng trong từng thời điểm tại những điểm khác nhau trong phường, ít khi thực hiện cùng một địa điểm.

Quản lý rác thải phải được xem là cần thiết để giữ dòng kênh không bị hôi và vào cống không bị nghẹt. Việc thu gom rác được thực hiện bởi Công ty Công trình đô thị tới từng hộ gia đình với mức phí là 5 ngàn đồng (0,32 USD) mỗi nhà tại các hẻm và 10,000 VND (0,75 USD) cho những hộ ở các đường chính, hoặc 30 ngàn đồng (<2 USD) cho các hộ kinh doanh. Nhưng các hộ trong các đường hẻm nhỏ hoặc gần sông hoặc sống trên các kênh rạch thì không hoặc không thể sử dụng được dịch vụ này. Trang thiết bị cho việc thu gom rác đã được cải tiến nhiều với các xe thu gom tiện lợi hơn và có nắp đậy, các xe tải lớn thu gom rác để chuyển rác đến bãi rác giáp ranh với tỉnh Hậu Giang trước kia thuộc tỉnh Cần Thơ.

2. Cơ quan quản lý và trách nhiệm

Ba dịch vụ cấp nước, thoát nước và thu gom rác thải tại quận Ninh Kiều hiện tại được thực hiện bởi hai công ty là Công ty Cấp thoát nước và Công ty Công trình đô thị. Công ty Cấp thoát nước hoạt động tại 8 quận huyện của thành phố Cần Thơ, trong khi Công ty Công trình đô thị là đơn vị được hợp đồng bởi Phòng quản lý đô thị để thu gom rác ở Quận Ninh Kiều.

Dịch vụ cung cấp nước đã và đang được vận hành tại thành phố Cần Thơ bởi Công Ty Cấp thoát nước. Việc quản lý hệ thống thoát nước đã chuyển sang cho công ty cấp thoát nước từ năm 2004. Từ đó, hệ thống thoát nước được kiểm tra, cập nhật thông tin về tình trạng của những đường cống chính và vẽ bản đồ để tiện theo dõi và lập kế hoạch sau này. Công ty chịu trách nhiệm việc bảo quản các đường cống chính. Hệ thống cống thoát nước trong khu vực dân cư được thực hiện chính các hộ gia đình và đặt dưới trách nhiệm chính quyền địa phương và cấp khu vực, tổ của từng phường.

Hệ thống cống thoát nước trong bệnh viện và khu công nghiệp được đặt dưới sự điều khiển và giám sát của hệ thống ngành dọc. Quận Ninh Kiều có 10 bệnh viện và 13 trạm y tế. Chỉ có bệnh viện đa khoa Trung Ương thuộc Bộ y Tế được lắp đặt trạm xử lý nước thải một cách cơ bản nhưng vẫn chưa hoàn chỉnh việc xử lý nước thải trước khi chảy ra hệ thống thoát nước của thành phố. Tám trong 9 nhà máy công nghiệp thành phố không có hệ thống riêng để xử lý nước thải. Đến nay, nếu có bất cứ hệ thống xử lý nước nào là nhờ sự thúc đẩy của Sở tài Nguyên Môi Trường và việc kiểm tra của công an Môi trường trong năm 2007. Các nhà máy này đã cố gắng làm tốt nhất nhưng chỉ có 10% là xử lý tương đối tốt.

Rác y tế từ các bệnh viện được xử lý chung với rác thông thường; chưa có một hệ thống thu gom rác tách biệt nào. Rác thải công nghiệp, rác xây dựng, nếu được thu gom bởi hệ thống thu gom rác của thành phố đều được đưa đến bãi rác tại Xã Đông Thạnh, Huyện Phụng Hiệp của tỉnh Hậu Giang.

Năm 2008 được phát động là năm Văn minh đô thị ở Thành phố Cần Thơ. Nhiều hoạt động về thông tin, giáo dục, truyền thông được tổ chức trong 4 tháng đầu năm và sẽ tiếp tục tổ chức trong những tháng tiếp theo. Truyền hình địa phương và Trung ương đưa tin về VSMT và nước thải, tuy nhiên theo kết quả trả lời ở trên thì tỷ lệ người quan tâm và lắng nghe thì vẫn là con số khiêm tốn. Chính quyền phường đã có những sáng tạo để đạt những kết quả cao nhất trong công tác này: sáng tạo thành lập 1 nhóm tuyên truyền viên cơ động dùng xe đạp để đến các hộ, trong các hẻm sâu (An Lạc), củng cố CLB Luật (An Hội), để thiết kế pa nô thông tin, mạng lưới truyền thông giữa chính quyền (An Phú, An Hòa).

Công ty Cấp thoát nước cũng đang cố gắng để truyền thông tốt hơn và có hiệu quả về giá nước đến từng hộ dân bằng cách phối hợp với từng lãnh đạo phường. Công ty Cấp thoát nước cũng đang thành lập một nhóm tuyên truyền viên để thực hiện các nhiệm vụ Thông tin, truyền thông giáo dục. Thành viên của nhóm gồm 1 hoặc 2 nhân viên của các chi nhánh và trưởng nhóm này sẽ là 2 hoặc 3 nhân viên có tinh thần trách nhiệm và nghiệp vụ nhất định. Một nhóm khác là Bộ phận Chăm sóc khách hàng sẽ được thiết lập để giải quyết những khiếu nại tại mỗi chi nhánh. Các chi nhánh của công ty cấp thoát nước sẽ nhận những khiếu nại và giải quyết.

3. Kiến thức thái độ thực hành liên quan đến việc sử dụng nước, nước thải và vệ sinh

Nước máy

Các hộ trong mẫu khảo sát 5 phường đầu nối với nước máy, và sử dụng nước cho nấu ăn (99.75%), uống (90.8%) và giặt giũ (98.5%). Giếng khoan và nước mưa cũng như nguồn nước khác được sử dụng cho tắm giặt. Nước đóng chai là nguồn nước thứ hai được sử dụng cho nấu ăn và uống.

Hầu hết các khách hàng (99%) sử dụng nước máy cho rằng nước máy sử dụng để nấu ăn là tốt và tạm được (78% và 21% theo thứ tự). Nước máy cho tắm giặt cũng hài lòng với chất lượng tốt và trung bình với tỷ lệ phần trăm là (78,7% và 20,8%, theo thứ tự). Trong khi đó ý kiến của khách hàng về việc sử dụng nước máy cho uống lại rất dè dặt nhưng chất lượng nước cũng được đánh giá cao với 78% cho là tốt, 21,25% cho là tạm được. Người dân có ý kiến cho là nước dơ là do thỉnh thoảng họ thấy có cặn trong nước và có mùi clo.

38% các hộ trả tiền phí nước hàng tháng từ 50,000 đồng đến 100,000 đồng và trên 100,000 đồng có 33,8% hộ. Giá nước được cho là hợp lý bởi 64% hộ cho là giá nước phù hợp. Tuy

nhiên cũng có một số hộ cho là hơi đắt và rất đắt là 23.7% và 9.7% theo thứ tự. Một số hộ có nhiều thành viên nhưng đã sử dụng nước rất tiết kiệm.

Đã có sự đồng thuận lớn về mức độ hài lòng trong việc sử dụng nước máy với 75% rất hài lòng, 22.8% hài lòng và chỉ có 1.5% không hài lòng. Tình trạng cung cấp nước đã được cải thiện với việc đầu nối dễ dàng với đồng hồ nước, giá hợp lý, không có việc thiếu nước trừ khi áp lực nước yếu vào giờ cao điểm. Tuy nhiên, việc đánh giá chất lượng nước máy vẫn còn thiếu những chỉ báo rõ ràng và những khái niệm cho cộng đồng địa phương và khách hàng tham khảo.

Quản lý nước thải

Cống thoát nước thải tại các hộ gia đình liên quan đến việc xử lý nước thải từ trong nhà. Việc thoát nước thải trong nhà sẽ thông qua đường cống trong nhà, nhà vệ sinh tự hoại thông qua đầu nối với hệ thống có sẵn.

Hầu hết các hộ được khảo sát đều có hố xí tự hoạt (99.5%). Số lượng hộ không có nhà hố xí hoặc có hố xí nhưng chưa hợp vệ sinh (2%), điều này là do họ khó khăn về kinh tế hoặc do không có đất để xây dựng.

Kiến thức và thời gian hút hầm cầu đã không được nhớ rõ trong các hộ được khảo sát. Gần phân nửa số nhà vệ sinh (45%) được hút khi đầy hoặc khi ngẹt.

Hơn phân nửa số hộ trả lời (53.3%) đã nhìn nhận hai yếu tố ảnh hưởng đến môi trường của việc đi nhà vệ sinh ở ngoài: ô nhiễm nguồn nước và làm lan truyền bệnh dịch. Hầu hết trong số họ đều ý thức được ô nhiễm nguồn nước (48%). Chỉ vài người trong số họ đề cập đến lan truyền bệnh dịch (4.5%). Một số cho là có một số vấn đề không tốt như có mùi hôi, không vệ sinh/ không có thói quen văn minh (1.75%)

Trong 94% hộ được khảo sát có hệ thống thoát nước gần nhà thì có 5% trong số này không đầu nối vào hệ thống thoát nước. Việc đầu nối được thực hiện phần lớn bằng cống kín (79%) và một số là cống mở (10%). Phần còn lại thì đầu nối trực tiếp với kênh rạch hoặc chảy ra vườn.

54.75% số người trả lời cho rằng họ hài lòng với tình trạng hệ thống thoát nước hiện tại xung quanh nhà của họ. Số còn lại thì không hài lòng. Không phải tất cả các khách hàng sử dụng nước máy đều đầu nối với hệ thống cống chính, trong một số khu vực một số hộ gia đình có các hoạt động sản xuất (ví dụ như làm bánh, nước tương...) cũng đổ nước thải trực tiếp ra hệ thống nước hoặc thải thẳng ra kênh rạch. Hệ thống thoát nước đôi khi bị ngẹt đặc biệt là vào mùa mưa, nước tràn vào các con đường chính, và một số con hẻm lớn và hẻm nhỏ. Vào mùa khô, nước thải ứ đọng phát ra mùi hôi từ những cống mở và các kênh rạch bị ngẹt.

91% hộ được khảo sát trả lời đồng ý về việc cần thiết của việc xử lý nước thải trước khi nó được thải ra sông, các lý do chủ yếu là để bảo vệ nguồn nước (44.5%), về sự tham gia (28.1%), và vệ sinh cộng đồng (15.8%). Những lý do về sức khỏe cá nhân hoặc kinh tế cũng được đề cập nhưng với tỷ lệ thấp (6.6% và 5% theo thứ tự).

Tuy nhiên, trong số hộ đồng thuận với việc xử lý nước thải thì có 93.4% hộ chia sẻ là sẵn sàng chi trả cho việc xử lý nước thải. Điều cần lưu ý là các hộ trong hẻm sâu cũng sẵn sàng vui lòng chi trả, những hộ ở các vị trí khác thì tỷ lệ phần trăm sẵn sàng chi trả thấp hơn, thứ tự giảm dần 90% cho những hộ ở hẻm nhỏ, 84% cho những hộ ở hẻm lớn, và 82% cho các hộ tại các đường chính.

7,2% hộ sẵn sàng chi trả nhưng không xác định được sẽ trả bao nhiêu và 47,3% mong chờ vào mức phí qui định bởi nhà nước có tính đến giá cả hợp lý cho mọi người. Một số lượng lớn các hộ (36,18%) nghĩ là sẽ trả dưới 1.000 đồng/m³ nước thải. Các hộ còn lại sẽ sẵn sàng chi trả mức phí giữa 1.000 đến 3.000 đồng/m³ (7,4%) và từ 3.000 đến 5.000 đồng/m³ (2,1%).

Quản lý rác thải

Việc quản lý rác thải cơ bản thuộc về trách nhiệm của Phòng Quản Lý Công trình Đô thị. Những khu vực trong địa bàn khảo sát đã có tham gia dịch vụ này, và hầu hết trong số họ được thu gom rác hàng ngày. Việc thu gom rác các hộ là đến từng nhà; tuy nhiên, những hộ trong các hẻm nhỏ thì họ mang rác ra các xe thu gom.

Qua quan sát tại khu vực khảo sát: không có sự phân loại rác ở nơi tập kết rác để chờ trung chuyển và phân của thú nuôi và túi ny long rải rác trên lối đi, và đặt biệt là ở gần các miệng cống, điều này có thể làm cho việc thoát nước bị ảnh hưởng và làm nghẹt đường cống.

99% hộ được khảo sát trả tiền cho việc thu gom rác, 1% được miễn trả tiền thu gom rác vì họ là tổ trưởng và đã hỗ trợ cho người thu gom rác, hoặc là những gia đình nghèo.

Gần 10% hộ được khảo sát đã không hài lòng với tình trạng thu gom rác hiện tại và họ mong muốn thấy được sự cải thiện trong việc thu gom rác sạch và cẩn thận hơn cũng như thời gian phù hợp cho việc thu gom rác thải. Trong một số thảo luận nhóm có đề xuất cần giám sát quản lý rác tốt hơn và bố trí những điểm tập trung chuyển rác đến những nơi vắng người hơn.

Việc quản lý rác không tốt trong khu vực như thả rác xuống dòng kênh làm ảnh hưởng đến dòng chảy của một số con kênh, mương làm nhiệm vụ thoát nước trong khu dân cư.

4. Thông tin giáo dục truyền thông về quản lý cấp và thoát nước

Có ít thông tin liên quan đến việc cung cấp nước sạch và quản lý rác thải trong 6 tháng qua (từ tháng 11 – 2007 đến tháng 4 – 2008). Thông tin được nghe về vệ sinh là 28%, về nước thải là 11%, và nước sạch là 5% số hộ được khảo sát.

Tin tức và thông tin đã được phổ biến thông qua kênh truyền thông đại chúng: truyền hình có 55% hộ cho ý kiến, đài phát thanh 9% hộ và báo chí 11% hộ. Riêng về kênh truyền thông của địa phương như bảng thông tin trong xóm và hệ thống loa phát thanh của phường là (2%) hộ.

Nhận định về những người có ảnh hưởng đến việc truyền truyền thông tin, các hộ cho biết họ tin tưởng vào: lãnh đạo phường (44.2%), đại diện Công ty Cấp thoát nước (28.5%) và nhân viên y tế (15.8%). Có một số hộ trông đợi việc chính quyền địa phương kết hợp chung với nhân viên chuyên nghiệp có uy tín đến truyền thông về những vấn đề và những giải pháp cho cộng đồng của họ.

Đến tháng 5/2008, những hộ sống ở hẻm trong cùng có (91%) thường tham dự các buổi họp phường và tiếp theo là những hộ sống trong hẻm nhỏ (88,8%), và những hộ sống ở hẻm lớn và đường chính gần bằng nhau (85,3% và 85,2%)

Những hộ sống trong các hẻm trong cùng thường lắng nghe thông tin trên loa phát thanh (72.7%) và những hộ sống ở hẻm lớn là 70% và ở đường chính là 54.1%. Tuy nhiên, có 45% số hộ được khảo sát đánh giá hệ thống loa phát thanh trong khu vực dân cư là vừa phải.

Tìm kiếm những hiệu quả của các kênh truyền thông khác nhau, kênh tiếp xúc trực tiếp với cá nhân được cho là phù hợp cao với hình thức đến từng nhà (77%), rất thích hợp với họp tổ (61%) và họp phường (58%), chiến dịch (44%). Trong các phương tiện đại chúng, truyền hình là cao nhất với (64%), tiếp theo là báo chí và đài phát thanh (48%, bằng nhau), áp phích (43%), bài viết và tờ rơi (bằng nhau với 39%), bảng thông báo (31%). Phương pháp truyền thông tiếp xúc cũng được gợi ý trong trường học, họp nhóm tại tổ và trong quán cà phê.

Nếu tóm lược những điều nêu trên, thì những hình ảnh sau đây là: ‘Truyền hình’ và ‘Đến nhà’ là những kênh được ưa chuộng nhất của các hộ gia đình được khảo sát nhưng các kênh này chưa được sử dụng phù hợp. Trong khi ‘Truyền hình’ và ‘Đến nhà’ đều được ưa chuộng cao, thì kênh truyền thông trực tiếp mặt - đối - mặt (đến nhà) chưa được sử dụng thường xuyên và đầy đủ.

Nguồn nhận thông tin:	TV	55%	Đến nhà và tương tự	23,5%
	↑		↑	
Kênh thông tin hiệu quả	TV	70.9%	Đến nhà	60%
	↓		↓	

Biểu đồ trên: hai kênh truyền thông sử dụng thường xuyên nhất đối chiếu với hai kênh truyền thông được ưa chuộng nhất theo các người được phỏng vấn

‘Đến nhà’ và tương tự bao gồm: hàng xóm, nhân viên sức khỏe, bạn bè, gia đình, v.v...

5. Truyền thông giao tiếp giữa người cung cấp và người sử dụng dịch vụ

Đối với dịch vụ chăm sóc khách hàng về cấp nước và quản lý chất thải, kết quả khảo sát cho thấy có nhiều hộ dân cần nhắc và không hài lòng về một số việc, nhưng hầu hết đều không viết đơn khiếu nại gửi đến phòng cung cấp dịch vụ. Điều này có thể cho thấy bộ phận chăm sóc khách hàng đã không thực hiện tốt trách nhiệm và chưa thông tin đến khách hàng rõ về thủ tục hướng dẫn cho việc khiếu nại có liên quan đến các chi nhánh.

Việc giám sát, quản lý các bộ phận theo một trật tự nhất định nhưng dường như chưa được phổ biến rộng rãi đến công chúng. Dự án quản lý nước thải được bước đầu thiết lập từ năm 2006 và đã được triển khai từ đó. Dự án nâng cấp đô thị cũng được thực hiện từ năm 2004. Nhiều công trình công cộng được triển khai tại quận Ninh Kiều và cả thành phố Cần Thơ. Thông tin đến đại chúng thông qua Đại biểu Hội đồng nhân dân. Nhưng một vài đại biểu trong Hội đồng vẫn còn chưa nắm rõ hết về các hoạt động và tiến trình của dự án. Các bản tin và tờ rơi với những thông tin cập nhật và những hướng dẫn kỹ thuật ngắn gọn – một đầu ra/ sản phẩm của dự án quản lý nước thải – hiện rất được hoan nghênh và trông đợi nhưng cần phải được đầu tư thiết thực để đem lợi ích nhiều nhất đến khách hàng và công chúng nói chung.

II. KHUYẾN NGHỊ

Các khuyến nghị được xây dựng có quan tâm đến nâng cao cung cách phục vụ và chất lượng dịch vụ. Các khuyến nghị được trình bày theo bốn đề mục: cấp nước và quản lý nước thải, thu gom rác thải, hoạt động thông tin giáo dục truyền thông về quản lý nước thải và chất thải, và củng cố mối quan hệ với khách hàng của đơn vị Chăm sóc khách hàng trong Công ty Cấp thoát nước.

1. Khuyến nghị về cấp nước sạch và quản lý nước thải

- Tập huấn cho nhân viên công ty có tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, khi đến tận nhà dân tại các khu vực hoặc khi đón tiếp khách hàng tại công ty, thể hiện thái độ ân cần, thông thạo về các thủ tục, chính sách, qui định về các hoạt động cần thiết để cung ứng dịch vụ đáp ứng nhu cầu cũng như giải quyết khiếu nại của khách hàng.
- Các chuyên gia của công ty hoặc cố vấn chuyên nghiệp cho bộ phận Chăm sóc khách hàng nên hướng dẫn các nhân viên của đơn vị và hỗ trợ họ thiết kế cũng như thực hiện những công việc sau đây:
 - a. Bản tin được phát hành hằng quý: cập nhật tiến trình và các hoạt động của dự án, các bài viết về kỹ thuật. Bản tin được phân phát đến các phường và các lãnh đạo khu vực trên địa bàn thực hiện dự án.
 - b. Tờ rơi liên quan đến cơ cấu hệ thống cung cấp nước: thủ tục, đấu nối, kỹ thuật, tiêu chí đánh giá chất lượng nước, xét nghiệm kiểm tra chất lượng nước bởi phòng kỹ thuật của công ty, phòng quản lý môi trường và những xét nghiệm đơn giản mà khách hàng có thể thực hiện.

- c. Tờ rơi liên quan đến quản lý nước thải: thủ tục, đấu nối, bản đồ của hệ thống cống thoát nước chính và các hệ thống phụ, v.v...
- d. Tờ rơi liên quan đến xây dựng và quản lý nhà vệ sinh tự hoại, hướng dẫn cách giữ cho hầm cầu hợp vệ sinh để không làm ô nhiễm hệ thống thoát nước, và thời gian thích hợp để phân hủy hầm cầu.
- e. Trình bày tiêu chuẩn và nguyên tắc để quản lý hiệu quả giữa hai hệ thống cung cấp nước và hệ thống nước thải
- f. Làm trang web để khách hàng tham khảo.

Phí sử dụng nước máy và xử lý nước thải

- Công ty Cấp Thoát Nước nên đảm bảo một mức giá phù hợp cho phần lớn người dân trong cộng đồng: phí sử dụng nước máy đang được xem xét lại và phí quản lý nước thải phải được ấn định có cân nhắc khả năng của đại bộ phận người dân trước khi công bố rộng rãi và áp dụng mức phí mới.
- Phí phụ thu đặc biệt và việc miễn phí nên được xem xét theo từng hộ như trước đây nhưng được xác định trở lại theo thực tế hiện nay, như loại hình kinh doanh, số thành viên trong hộ gia đình.
- Cần làm rõ và chi tiết hóa các khoản phí phải đóng trong hóa đơn như phí vệ sinh môi trường và phí quản lý nước thải.

2. Khuyến nghị về việc thu gom rác

- Xem xét lại thời gian thu gom rác của hộ gia đình và nên làm việc cùng với các hộ trong khu vực.
- Tổ chức lại việc thu gom rác tại các địa điểm nơi công cộng, như chợ, đường chính và vỉa hè; trang bị các thùng chứa rác loại trung bình tại các lô đất trống vắng nhà.
- Hướng dẫn chặt chẽ trong việc thu gom rác hằng ngày và thông tin tốt hơn giữa các công nhân thu gom và các hộ gia đình về loại rác, kích cỡ của rác, thời gian thu gom rác, phương thức để thông báo đến các hộ gia đình ở những tuyến đường hẻm nhỏ hẹp.
- Hướng dẫn thu gom chất thải rắn ví dụ như: vật dụng phế thải trong nhà, vật liệu xây dựng hư hỏng,... nên được thông tin về thời gian và nơi chôn để vứt bỏ chúng và phí phụ thu trả cho phòng quản lý công trình đô thị. Thông tin này nên được truyền thông rộng rãi và được các trường khu vực và dân cư biết đến.
- Cặn bã hoặc rác từ các hoạt động kinh doanh của một số hộ ví dụ như làm bánh, chế biến tương từ đậu nành, làm thịt gia cầm ... nên được vứt bỏ thích hợp với sự hướng dẫn từ cơ quan môi trường và cơ quan y tế.
- Nên thiết kế các xe chở rác thuận tiện hơn cho người đi thu gom được an toàn và có thể phân loại các loại rác tái chế lại (thủy tinh, nhựa, nhôm) và các loại rác hữu cơ.
- Nên khuyến khích các hộ gia đình hạn chế sử dụng túi nhựa đựng rác hữu cơ.

Phí thu gom rác

- Phí thu gom rác sinh hoạt ở các hộ nên được giữ với mức phí hiện nay, nhưng phần tổ chức thu gom cần được sắp xếp lại và thông tin rõ ràng hơn.
- Phí đặc biệt về thu gom rác thải rắn của các hộ nên được tính toán theo từng loại rác thải và phương tiện dùng cho việc thu gom và xử lý.

3. Khuyến nghị về Thông tin Giáo dục Truyền thông (IEC)

Nói chung, kết quả khảo sát cho thấy rất ít người được phỏng vấn đã nhận được thông tin về dịch vụ của Công ty trong sáu tháng vừa qua. Vì vậy, bước đầu tiên của các chiến dịch IEC nên được tăng cường nhiều hơn và lập lại đều đặn bởi vì các chiến dịch là trọng tâm ở

hai khía cạnh quan trọng tiên quyết cho sự thành công của dự án: cụ thể đó là gây nhận thức của người được phỏng vấn về tác động tích cực trên sức khỏe và môi trường của dự án, và như vậy sẽ khơi dậy sự sẵn sàng của người được phỏng vấn để chi trả các mức thuế phù hợp để vận hành việc cung cấp dịch vụ có tính cách bền vững về kinh tế.

Các chiến dịch này phải được thiết kế sát với chiều kích của khách hàng như sử dụng loại kênh và nguồn truyền thông phù hợp, nội dung chính xác và khoa học của các thông điệp IEC. Phần dưới đây là những khuyến nghị trong lĩnh vực này.

Kênh thông tin giáo dục truyền thông về quản lý nước và chất thải

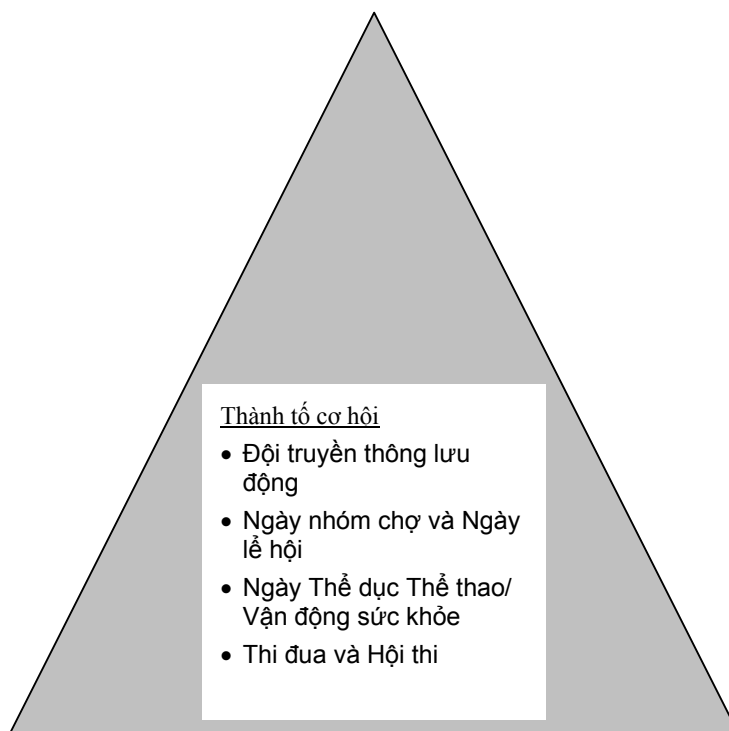
Kết quả khảo sát cho thấy các kênh và nguồn thông tin giáo dục và truyền thông như sử dụng hiện nay không đạt hiệu quả cao, và hoàn toàn không phải là những kênh mà đa số các hộ nhận diện có hiệu quả nhất. Do đó, việc thông tin giáo dục nên thực hiện có sử dụng các kênh truyền thông phù hợp với các kênh mà người dân đánh giá có hiệu quả cao.

Ngoài ra, kinh nghiệm từ các đợt chiến dịch truyền thông trước đây cho thấy một chiến dịch truyền thông chỉ có thể đạt hiệu quả cao nếu được tiến hành kết hợp với bốn nhóm kênh truyền thông khác – truyền thông đại chúng, thành tổ mặt đối mặt, tài liệu in ấn và thành tổ cơ hội. UNICEF gọi đó là truyền thông theo công thức:

Biểu đồ 31: Công thức cơ bản của UNICEF-2001 về Cách Tiếp cận và Chiến lược Thông tin Giáo dục Truyền thông ở 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

Theo ý kiến chia sẻ của các người được phỏng vấn, những kênh truyền thông sau đây được đề xuất sử dụng chung: Đến nhà (thành tổ mặt đối mặt) do một người uy tín và đã được đào tạo (xem thêm chi tiết ở phần sau). Vào dịp đó người phát thông tin cũng nên phát các tài liệu in ấn (tờ rơi, sổ nhỏ) và trao đổi nội dung với các hộ.

Các đoạn phim ngắn trên Truyền hình nên được sử dụng để phổ biến các thông điệp giáo dục truyền thông bởi vì kênh truyền hình được các người được phỏng vấn đánh giá rất hiệu quả và máy truyền hình hầu như đều có tại các hộ được phỏng vấn (99%).

Ngoài ra, tập huấn IEC do các chuyên gia IEC đảm nhận nên được tổ chức trước đó cho các lãnh đạo địa phương và các tổ trưởng. Sau đó các lãnh đạo sẽ tác động IEC đến người dân trong các buổi họp. Tại các buổi họp IEC, dụng cụ trực quan nên được sử dụng (tranh cổ động, hình ảnh) để minh họa các tác động tiêu cực và tích cực. Tài liệu phát cũng nên được phân phát để đọc tham khảo thêm. Các thước phim về nước thải và giáo dục vệ sinh cũng có thể được chiếu trong các buổi họp này. Làm như vậy sẽ nâng cao sự hiểu biết và kiến thức cho mọi người.

Nguồn thông tin giáo dục truyền thông về quản lý nước và chất thải

Truyền thông mặt đối mặt được đánh giá là rất hiệu quả. Khi được hỏi ai là người truyền thông có ảnh hưởng nhất, phần lớn các người được phỏng vấn trả lời (theo thứ tự giảm dần) “lãnh đạo phường”, “nhân viên công ty” và “nhân viên y tế”. Vì vậy các nguồn nhân sự này nên được vận động và lồng ghép xuyên suốt trong các biện pháp IEC. Tuy nhiên, điều quan trọng thiết yếu là những tác viên này phải được tập huấn và nhận tài liệu, sự hỗ trợ đủ để thực hiện nhiệm vụ.

Theo kinh nghiệm quốc tế, các hoạt động IEC đạt kết quả cao nhất khi áp dụng phương pháp có sự tham gia. Do đó nên tập trung ở tiến trình tham gia với việc thiết lập đối thoại và việc cung ứng một nền thông tin có giải thích đầy đủ để người dân có thể tự lựa chọn.

Để thúc đẩy sự tham gia của những người chủ chốt vào hoạt động IEC về Quản lý Nước Thải: một vài kênh truyền thông thay thế nên được sử dụng song song với các kênh truyền thông chính hiện có. Nên để người dân chọn các tác viên, bởi vì họ rất sáng suốt chọn đúng người. Các người được chọn sẽ hợp tác chia sẻ khối công việc với các chuyên gia – chuyên gia thường thiếu thời gian để thực hiện truyền thông giáo dục. Và các mạng lưới của người dân (ví dụ: mạng lưới tình nguyện viên sức khỏe bao gồm các sư sãi, linh mục, cán bộ hưu trí, giáo viên ...) nên được hỗ trợ nâng cao năng lực, xây dựng động cơ.

Để cải tiến kiến thức và kỹ năng truyền thông của người xây dựng và phát thông điệp IEC về Quản lý Nước Thải: để đạt được mục tiêu, trước hết, khả năng của các tác nhân cấp phường nên được cải tiến và sau đó mạng lưới người dân (người phát tin) được hình thành. Cùng lúc cải thiện kiến thức và kỹ năng Quản lý Nước Thải được cải thiện, nên cải tiến nâng cao kiến thức và kỹ năng truyền thông, làm việc nhóm, xây dựng đội/êkíp, giám sát các tác nhân đã nói ở trên (người phát tin).

Tiến trình thông tin giáo dục truyền thông về quản lý nước và chất thải

Sử dụng tổng hợp các kênh truyền thông được trình bày dưới đây theo thứ tự tác động hiệu quả và ưu chuộng nhất đến giảm dần:

- Đầu tiên là nhân viên Công ty cấp thoát nước và công nhân thu gom rác khi tới hộ gia đình
- Thông qua các buổi họp ở phường và tại khu vực với nội dung thông tin từ Bản tin phát hành mỗi 3 tháng, hoặc khi có sự việc khẩn cấp đòi hỏi cần hành động.
- Thông qua kênh truyền hình và đài phát thanh của thành phố cũng như hệ thống loa trong khu vực để thông tin trước, trong và sau các hoạt động
- Thông qua một chiến dịch cấp phường để bắt đầu việc thực hiện một chương trình IEC, và tiếp sau đó có tổ chức các cuộc gặp gỡ theo nhóm nhỏ trong cộng đồng, trong khu vực và có phân phát các tờ rơi để họ hiểu rõ hơn.
- Thông qua báo chí địa phương, các bảng thông tin và tranh cổ động.

- f. Sử dụng trang web - nguồn thông tin từ cấp Thành phố, từ các cơ quan chuyên ngành như Công ty cấp thoát nước, Phòng Quản lý công trình đô thị

Thu hút chính quyền cấp phường và khuyến khích họ sáng tạo thông qua các cuộc thi dành cho các khu vực trong phường thực hiện tốt việc phổ biến chính sách, hợp tác tốt trong quản lý chất thải rắn và nước thải. Kinh nghiệm, điểm mạnh, điểm yếu trong vệ sinh môi trường sẽ được tường thuật lại trong bản tin của Công ty cấp thoát nước.

Thu hút chính quyền thành phố trong việc phổ biến thông tin với những chi tiết cụ thể về nơi chốn, hoạt động, kết quả và thời hạn về các kế hoạch xây dựng cơ sở hạ tầng của các án hiện tại như Dự án nâng cấp đô thị của Ngân hàng thế giới và Dự án Quản lý nước sạch của GTZ. Thông tin này nên được phát trên đài truyền thanh, tivi và hệ thống loa phát.

4. Kiến nghị cho Đơn vị Chăm sóc Khách hàng

Khách hàng của Công ty Cấp thoát nước cần được thông báo sớm về quyền lợi và trách nhiệm liên quan đến các dịch vụ cấp nước, thu gom nước thải và rác thải. Đặc biệt khách hàng nên biết quyền lợi của họ để khiếu nại hoặc báo tin đến Công ty nơi cung cấp dịch vụ khi gặp trở ngại, khi xảy ra những trục trặc chung hoặc khi có đề xuất cải tiến dịch vụ. Thiết lập mối quan hệ giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch là một điều quan trọng quyết định đối để nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách hàng. Để có thể làm được như vậy Công ty cần nhận các đề xuất từ khách hàng về cách cải tiến chất lượng dịch vụ. Như vậy, mối quan hệ này hiển nhiên là mối quan hệ “hai chiều”.

Để có thể thiết lập mối quan hệ đáng tin cậy như mô tả ở trên, Công ty nên chủ động khởi phát và duy trì đối thoại luôn tiếp diễn với khách hàng. Hai vấn đề cơ bản cần được quan tâm trong mối giao thiệp này:

- Thứ nhất, nhân sự Công ty – ngay từ Ban quản trị - nên ý thức và cảm nhận tinh thần phục vụ cung ứng dịch vụ đến người dân, và xem coi khách hàng có hài lòng không khi nhận được dịch vụ. Điểm này rất thiết yếu trong giai đoạn trung hạn và dài hạn vì mục tiêu phí dịch vụ hoàn vốn qua chi trả của khách hàng có thể hoàn thành chỉ khi nào khách hàng hài lòng về dịch vụ nhận được, hiểu được giá trị của dịch vụ (chủ yếu gắn liền với sức khỏe) và như thế khách hàng sẵn sàng chi trả cho dịch vụ.
- Thứ nhì, bước đầu tiên là thông báo đến người dân về đơn vị mà họ có thể đến khiếu nại, về quyền hạn và quyền lợi của họ khi đề đạt khiếu nại. Kết quả khảo sát ban đầu ở khía cạnh này cho thấy hiểu biết của người dân về sự hiện hữu của Đơn vị Chăm sóc Khách hàng – qua đó có trách nhiệm xử lý những khiếu nại – rất thấp và khách hàng lại e ngại hoặc miễn cưỡng đến với đơn vị, điều này dường như đã ăn sâu do yếu tố văn hóa và xã hội.

Để hoàn thành những điều nêu ở trên, các kênh thông tin đã khuyến nghị cho chiến dịch IEC nên được sử dụng tương tự - tuy nhiên có điều chỉnh nội dung. Việc này sẽ rất hiệu nghiệm và đạt hiệu quả.

Nâng cao ý thức sẵn sàng chi trả của người sử dụng dịch vụ

Nhìn chung có một tỷ lệ cao các người được phỏng vấn đã sẵn sàng chi trả phí dịch vụ quản lý nước thải và thu gom rác thải. Tuy nhiên nên cung cấp thông tin cho họ hiểu thấu đáo về các vấn đề sức khỏe và vệ sinh, và mối quan hệ sức khỏe với nước/ nước thải/ rác thải, các lựa chọn ứng dụng khoa học kỹ thuật, chi phí cho từng lựa chọn, các “yêu cầu” tổ chức thực hiện v.v... Việc này củng cố nhận thức của các bên có liên quan, thuyết phục họ việc chi trả là cần thiết và do đó ủng hộ mức đóng góp phù hợp cho việc vận hành các dịch vụ một cách bền vững về kinh tế.

Như trong đoạn nói về mối quan hệ khách hàng, để đạt kết quả dự định này, các kênh thông tin tương tự với các kênh sử dụng cho các chiến dịch IEC nói chung nên được áp dụng.

PHỤ LỤC 1. DANH SÁCH ĐƯỢC PHÒNG VẤN

DANH SÁCH NGƯỜI ĐƯỢC PHÒNG VẤN SÂU

Họ và Tên	Đơn vị	Chức vụ	Ngày phỏng vấn	Ghi chú
Nguyễn Hoàng Tuấn	Phường An Lạc	Phó chủ tịch UBND Phường	06 /05/2008	
Nguyễn Văn Giảng	Phường An Hội	Phó chủ tịch UBND Phường	07/05/2008	
Vi Lê Lai	Phường An Hòa	Phó chủ tịch UBND Phường	08/05/2008	Có chị Chủ tịch dự – không thu âm
Nguyễn Thị Thanh Thúy	Phường An Phú	Phó chủ tịch UBND Phường	09/05/2008	
Nguyễn Văn Đẹp	Phường Cái Khế	Phó chủ tịch UBND Phường	10/05/2008	
Nguyễn Văn Thành	Phòng Quản lý Công trình Đô Thị	Phó phòng	12/05/2008	Không thu âm
Trương Quốc Trọng	Tổng Công ty Cấp Thoát Nước TP. Cần Thơ	Giám đốc – phụ trách Cấp nước	12/05/2008	Không thu âm
Tổng cộng : 07 người				

DANH SÁCH NHÓM THẢO LUẬN TIÊU ĐIỂM

Phường	Nhóm	Ngày	Địa điểm
An Hoi	1. Nhóm đoàn thể	Sáng 7/05	Phòng họp UBND
	2. Nhóm người dân nữ	Chiều 7/05	-nt-
	3. Nhóm người dân nam	Chiều 7/05	-nt-
An Hoa	1. Nhóm đoàn thể	Sáng 8/05	Phòng họp UBND
	2. Nhóm người dân nữ	Chiều 8/05	Nhà thông tin Khu vực
	3. Nhóm người dân nam	Chiều 8/05	Nhà thông tin Khu vực
Cai Khe	1. Nhóm đoàn thể	Sáng 10/05	Phòng họp UBND
	2. Nhóm người dân nữ	Chiều 10/05	-nt-
	3. Nhóm người dân nam	Chiều 10/05	-nt-
Tổng cộng	9 nhóm = 3 nhóm đoàn thể (nam + nữ) 3 nhóm người dân nữ 3 nhóm người dân nam		

PHỤ LỤC 2: BỘ CÂU HỎI PHÒNG VẤN TRONG ĐỢT KHẢO SÁT

1. Bảng câu hỏi phỏng vấn hộ

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: Cần Thơ	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.

PHẦN I: 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/ không 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 17
- 3 Nhà vệ sinh ra hệ thống thoát nước tập trung (ngoài nhà)→ SANG CÂU HỎI 17
- 4 Cầu tiêu ra sông/trên sông/ao→ CHUYỂN SANG CÂU HỎI 17
- 5 Khác (ghi rõ)→ **CHUYỂN SANG CÂU HỎI 17**

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 tự hoại, 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 đầu nối vào hệ thống thoát nước không?

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

23. Nếu nhà anh/chị đầu 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 đầu 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?**

- 3 Hàng ngày
- 4 2-3 lần một tuần
- 5 Mỗi tuần 1 lần
- 6 Khác, ghi rõ
- 7 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

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

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
- 3 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
- 5 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
- 6 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	3. Rất hiệu quả
1 Tối hộ gia đình			
2 Họp dân phố			
3 Họp phường			
4 Loa phát thanh			
5 Áp phích/			
6 Tờ rơi/			
7 Bản tin			
8 Đài phát thanh/Radio			
9 Tivi			
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?

1- Không hài lòng 2- Tương đối hài lòng, 3-Rất hài lòng

		1	2	3
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"/>	Độc 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
	<input type="checkbox"/>	Hồ ga hở	7	<input type="checkbox"/>	Khác (ghi rõ)
4	<input type="checkbox"/>	Ngập			

53. Thái 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!

2. 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!

3. PHÒNG VẤN CÁN BỘ PHÓ CHỦ TỊCH QUẬN

I. Thông tin chung

Tình hình kinh tế xã hội của Quận (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?
- 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 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!

4. PHÒNG VẤN CÔNG TY

I. Thông tin chung

1. Tình hình chung về hoạt động của công ty (tóm tắt – có thể xin báo cáo năm 2007).
2. Chức năng và nhiệm vụ của công ty đối với việc quản lý về cấp thoát nước
3. Đánh giá chung về tình hình cấp thoát nước trên địa bàn thành phố

II. Thông tin cụ thể

1. Cơ sở hạ tầng của hệ thống cấp nước và xử lý nước thải

- 1.1 Ông/bà nhận xét như thế nào về điều kiện cơ sở hạ tầng hệ thống cấp nước và xử lý nước thải
- 1.2. Ý kiến của ông/bà về việc xử lý nước thải từ bệnh viện – khu công nghiệp... nên quản lý như thế nào?
- 1.3. Người dân có phản ánh gì về hoạt động của sở trong việc cung cấp nước sạch và xử lý nước thải?

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

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

III. Định hướng việc xử lý nước/ rác thải

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

Chân thành cảm ơn!

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 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 (nếu rõ)
2. Tại sao anh/ chị nghĩ rằng quan trọng nhất?
3. Anh/ chị có ý kiến gì về việc xử lý nước thải và vệ sinh môi trường hiện tại?
4. Anh/ có đề xuất gì để cải thiện?
5. Những giải pháp mà cộng đồng có thể đóng góp vào thực hiện?

Cám ơn anh chị đã tham gia!