



Dự án GTZ TA Số: 2007.2023.5-001.00  
Tài Liệu Dự Án Số: BLS - BN 001  
Phát hành lần: 01

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

Hà Nội, Tháng 4 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](mailto:gudrun.krause@gfa-group.de)

Địa chỉ

**GFA Consulting Group GmbH**

**Eulenkrogstraße 82**

**D-22359 Hamburg**

**Đức**

Cơ quan thực hiện

**Trung tâm vì Môi trường, Con người và Cộng đồng  
(CEPAC)**

## MỤC LỤC

<b>1</b>	<b>GIỚI THIỆU CHUNG .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>MỤC TIÊU DỰ ÁN KHẢO SÁT CƠ BẢN.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>PHẠM VI VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT.....</b>	<b>3</b>
3.1	Phạm vi Khảo sát.....	3
3.2	Các phương pháp dành cho khảo sát .....	3
3.2.1	Phương pháp định tính .....	3
3.2.2	Phương pháp định lượng.....	4
3.3	Xác định cỡ mẫu khảo sát và phân bổ theo phường.....	4
3.4	Một số nét chính về các phường nằm trong nghiên cứu cơ bản .....	5
<b>4</b>	<b>CHUẨN BỊ KHẢO SÁT VÀ QUÁ TRÌNH KHẢO SÁT TẠI HIỆN TRƯỜNG .....</b>	<b>7</b>
4.1	CEPAC – Đơn vị được chọn tiến hành nghiên cứu khảo sát .....	7
4.2	Một số yêu cầu cơ bản ban đầu của CEPAC .....	7
4.3	Lớp tập huấn về nghiên cứu cơ bản và kỹ năng cho khảo sát.....	8
4.4	Quá trình khảo sát diễn ra tại hiện trường .....	9
<b>5</b>	<b>KẾT QUẢ KHẢO SÁT CƠ BẢN .....</b>	<b>10</b>
5.1	Đặc điểm chung về người được phỏng vấn (NĐPV).....	10
5.2	Một số nhận xét về mức sống của hộ tham gia phỏng vấn .....	15
5.3	Đánh giá về việc sử dụng nước sạch .....	17
5.3.1	Hiện trạng sử dụng nước cho ăn uống .....	17
5.3.2	Hiện trạng sử dụng nước cho tắm giặt .....	19
5.3.3	Chi phí và giá trị của nước sạch .....	19
5.3.3.1	Chi phí tiền nước trung bình tháng .....	19
5.3.3.2	Hệ thống đơn giá tiền nước .....	22
5.3.3.3	Chất lượng nước sạch .....	24
5.3.3.4	Giá trị sẵn sàng chi trả tiền nước máy khi công ty cải thiện/đảm bảo chất lượng nước .....	25
5.4	Đánh giá về hệ thống vệ sinh của hộ gia đình.....	25
5.4.1	Mức độ phủ nhà vệ sinh ở thành phố Bắc Ninh.....	25
5.4.2	Thực tế về vệ sinh tự hoại .....	27
5.4.2.1	Kết cấu và vị trí xây nhà vệ sinh tự hoại .....	27
5.4.2.2	Quy mô của bể phốt.....	28
5.4.2.3	Loại nước nào cho chảy vào bể phốt và sau đó đi đâu .....	28
5.4.2.4	Thực tế trong quá trình vận hành bể phốt.....	29
5.4.2.5	Thông hút bể phốt .....	30
5.4.2.6	Hành vi và nhận thức của người dân khi không có nhà vệ sinh.....	31
5.5	Đánh giá về đấu nối và thoát nước thải trong khu vực.....	32
5.5.1	Hiện trạng kết nối và thoát nước thải của hộ gia đình .....	33

---

5.5.1.1	Tiêu thoát của hộ đi đâu.....	33
5.5.1.2	Tắc cống tiêu thoát nước thải .....	34
5.5.2	Hiện trạng kết nối và tiêu thoát nước thải trong khu vực.....	35
5.5.3	Nhận thức của người dân về nước thải (ô nhiễm, xử lý nước thải và phí nước thải).....	36
5.5.3.1	Những vấn đề phát sinh khi tiêu thoát kém.....	36
5.5.3.2	Kiến thức của người được phỏng vấn về việc xử lý nước thải và phí nước thải .....	37
5.6	Đánh giá về rác thải có liên quan với hệ thống nước thải .....	41
5.7	Đánh giá chung về hoạt động thông tin, giáo dục và truyền thông.....	42
5.7.1	Tivi và radio.....	42
5.7.2	Nhận thông tin về nước sạch và nước thải.....	43
5.7.3	Nhận và đọc điều lệ khách hàng, tờ rơi về nước thải .....	44
5.7.4	Đánh giá phương pháp truyền thông.....	45
5.7.4.1	Người có thể thuyết phục nhất và các buổi họp cộng đồng do công ty tổ chức .....	45
5.7.4.2	Hệ thống loa của phường .....	47
5.7.4.3	Cách thức để công ty giao tiếp với hộ gia đình.....	48
5.7.5	Một số tổng kết chung về cách truyền thông ở các phường trong phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm .....	49
5.8	Đánh giá chung về sự hài lòng cung cấp dịch vụ khách hàng.....	51
5.8.1	Dịch vụ cấp nước sạch .....	51
5.8.2	Dịch vụ về nước thải và hệ thống nước thải.....	51
<b>6</b>	<b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>51</b>
	<b>Giải thích một số khái niệm toán sử dụng trong báo cáo .....</b>	<b>51</b>

---

## PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1 DANH SÁCH CÁC THÀNH VIÊN THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN VÀ THỰC HIỆN PHÒNG VẤN TẠI HIỆN TRƯỞNG .....	
PHỤ LỤC 2 CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN Ở BẮC NINH .....	51
PHỤ LỤC 3 CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT Ở BẮC NINH: KẾ HOẠCH VÀ THỰC TẾ .....	51
PHỤ LỤC 4 CÁC CÔNG CỤ ÁP DỤNG CHO KHẢO SÁT Ở BẮC NINH .....	51

## CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

BLS	Nghiên cứu khảo sát cơ bản
CCU	Bộ phận chăm sóc khách hàng
CEPAC	Trung tâm vì môi trường, con người và cộng đồng (Center for Environment, People And Community)
CSS	Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng
DC	Phòng quản lý xây dựng thành phố
DONRE	Bộ tài nguyên và môi trường
DOH	Phòng y tế thành phố
FA	Hỗ trợ tài chính
FGD	Thảo luận nhóm có mục tiêu
GFA	GFA
GTZ	Cơ quan hợp tác kỹ thuật
KAP	Kiến thức - Thái độ - Hành vi
KfW	Kreditanstalt fuer Wiederaufbau
PVV	Phòng vấn viên
PVS	Phòng vấn sâu
NDPV	Người được phỏng vấn
TA	Hỗ trợ kỹ thuật
TLN	Thảo luận nhóm
WB	Ngân hàng Thế giới
WTP	Giá trị sẵn sàng chi trả

## DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 3-1 Xác định cỡ mẫu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Bảng 3-2 Phân bố cỡ mẫu theo phường .....	5
Bảng 3-3 Diện tích đất tự nhiên, dân số trung bình và mật độ dân số trung bình phân theo phường chọn nghiên cứu năm 2006 .....	6
Bảng 3-4 Tổng số hộ và tỷ lệ hộ nghèo năm 2006 .....	6
Bảng 4-1 Khoảng thời gian trung bình cho một lần phỏng vấn được tiến hành .....	10
Bảng 4-2 Thời gian và khối lượng bảng hỏi hoàn hành ở các phường từ 07-12.04.2008 ...	10
Bảng 5-1 Số người trong hộ .....	11
Bảng 5-2 Số người được phỏng vấn, phân theo giới và phường .....	12
Bảng 5-3 Tuổi trung bình của người được phỏng vấn .....	12
Bảng 5-4 Phân bố nhóm tuổi của người được phỏng vấn theo giới tính .....	12
Bảng 5-5 Trình độ văn hoá của người được phỏng vấn .....	13
Bảng 5-6 Trình độ văn hoá của người được phỏng vấn phân theo giới (Đơn vị: %) .....	13
Bảng 5-7 Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV .....	14
Bảng 5-8 Thu nhập trung bình tháng của cả hộ gia đình trong 12 tháng qua .....	15
Bảng 5-9 Tỷ lệ hộ dân được phỏng vấn có nhà với số tầng (đơn vị: %) .....	15
Bảng 5-10 Mức chi tiêu trung bình ăn uống ngày của hộ .....	16
Bảng 5-11 Tình hình sử dụng các nguồn nước cho ăn uống .....	18
Bảng 5-12 Lý do dùng nước máy cho ăn uống .....	18
Bảng 5-13 Tình hình sử dụng các nguồn nước cho mục đích tắm giặt .....	19
Bảng 5-14 Lý do sử dụng các nguồn nước cho mục đích tắm giặt (không kể nước máy) .....	19
Bảng 5-15 Tiền nước trung bình tháng của các hộ dân .....	21
Bảng 5-16 Chi phí tiền nước trung bình tháng của hộ, phụ thuộc vào số người (TV) có trong hộ (%) .....	21
Bảng 5-17 Quan điểm của hộ dân về giá nước sạch hiện đang áp dụng .....	23
Bảng 5-18 Quan điểm của hộ dân về giá nước sạch hiện đang áp dụng, chia theo mức sống (khá, trung bình và nghèo) .....	23
Bảng 5-19 Giá trị sẵn sàng chi trả của người dân về giá nước sạch .....	25
Bảng 5-20 Tỷ lệ hộ gia đình có/không có nhà vệ sinh .....	26
Bảng 5-21 Loại nhà vệ sinh .....	26
Bảng 5-22 Vị trí của bể phốt .....	28
Bảng 5-23 Qui mô của bể phốt .....	28
Bảng 5-24 Loại nước thải chảy vào bể phốt của gia đình .....	28
Bảng 5-25 Nơi xả của hố xí tự hoại .....	29
Bảng 5-26 Tỷ lệ phát hiện mùi hôi của bể phốt trong nhà .....	29
Bảng 5-27 Có thông hút bể phốt .....	30
Bảng 5-28 Tần suất thông hút bể phốt .....	30

---

Bảng 5-29 Tần suất dùng hoá chất để thông tắc vệ sinh .....	31
Bảng 5-30 Nếu không có nhà vệ sinh thì đi đâu.....	31
Bảng 5-31 Nhận thức khi không có nhà vệ sinh và đi ra trực tiếp vào hệ thống thoát nước	32
Bảng 5-32 Dự án quản lý nước thải ở thành phố Bắc Ninh: Phường và xã nằm trong vùng ảnh hưởng của dự án.....	32
Bảng 5-33 Nơi thải của nước thải của hộ gia đình (loại trừ nước từ hố xí tự hoại) .....	34
Bảng 5-34 Loại hệ thống tiêu thoát nước của hộ .....	34
Bảng 5-35 Đường ống nước thải có hay bị tắc .....	34
Bảng 5-36 Tần suất tắc đường ống.....	34
Bảng 5-37 Hiện trạng tiêu thoát nước trong khu vực .....	35
Bảng 5-38 Nếu hệ thống tiêu thoát cục bộ có vấn đề thì mọi người làm gì .....	36
Bảng 5-39 Các vấn đề phát sinh khi tiêu thoát kém .....	37
Bảng 5-40 Nhận thức về sự cần thiết trong xử lý nước thải trước khi xả ra sông, hồ .....	38
Bảng 5-41 Nhận thức về nguyên nhân đối với việc xử lý nước thải trước khi xả ra sông, hồ – phân theo phường .....	38
Bảng 5-42 Nhận thức về nguyên nhân đối với việc xử lý nước thải trước khi xả ra sông, hồ – phân theo trình độ học vấn .....	38
Bảng 5-43 Nhận thức về nguyên nhân đối với việc xử lý nước thải trước khi xả ra sông, hồ – phân theo giới tính và nhóm tuổi .....	39
Bảng 5-44 Cộng đồng và xí nghiệp phải trả tiền xử lý nước thải .....	39
Bảng 5-45 Hộ gia đình phải trả tiền xử lý nước thải.....	39
Bảng 5-46 Hộ gia đình phải trả tiền xử lý nước thải: Phân theo ngành nghề .....	40
Bảng 5-47 Đồng ý ký hợp đồng kết nối với công ty.....	40
Bảng 5-48 Giá trị sẵn sàng chi trả (WTP) cho xử lý 1 m <sup>3</sup> nước thải (đ/m <sup>3</sup> ).....	41
Bảng 5-49 Tần suất vứt rác xuống hệ thống tiêu thoát nước.....	42
Bảng 5-50 Tần suất xem các chương trình truyền hình trung ương và của Bắc Ninh .....	42
Bảng 5-51 Có radio không.....	43
Bảng 5-52 Tần suất nghe radio .....	43
Bảng 5-53 Nhận được thông tin về nước sạch và nước thải trong 6 tháng qua .....	43
Bảng 5-54 Tần suất nhận được thông tin về nước sạch.....	43
Bảng 5-55 Tần suất nhận được thông tin về nước thải.....	44
Bảng 5-56 Nhận và đọc thông tin về điều lệ khách hàng .....	44
Bảng 5-57 Nhận và đọc tờ rơi về nước thải/ xử lý nước thải .....	44
Bảng 5-58 Nội dung của thông tin về quản lý nước thải .....	45
Bảng 5-59 Nhận được tin từ ai .....	45
Bảng 5-60 Người có thể thuyết phục nhất để thông tin?.....	46
Bảng 5-61 Người có thể thuyết phục nhất để thông tin? – phân theo giới (Đơn vị %) .....	46
Bảng 5-62 Người có thể thuyết phục nhất để thông tin – phân theo nhóm tuổi (Đơn vị %) .....	46
Bảng 5-63 Người có thể thuyết phục nhất để thông tin – phân theo trình độ học vấn .....	46

---

Bảng 5-64 Tần suất tổ chức các buổi họp cộng đồng về các dịch vụ của công ty.....	47
Bảng 5-65 Thời gian phù hợp nhất để phát tin tức.....	48
Bảng 5-66 Những kênh hiệu quả đối với công ty trong công tác truyền thông với người dân (xếp thứ hạng) – Chia theo phường.....	48
Bảng 5-67 Sự hài lòng về dịch vụ cấp nước sạch.....	51
Bảng 5-68 Các vấn đề tồn tại trong dịch vụ cấp nước sạch.....	51
Bảng 5-69 Khiếu nại trong dịch vụ cấp nước sạch.....	51
Bảng 5-70 Đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên công ty và cách giải quyết công việc ...	51
Bảng 5-71 Mức độ hài lòng với dịch vụ nước thải.....	51
Bảng 5-72 Các vấn đề tồn tại có liên quan với tiêu thoát nước thải.....	51
Bảng 5-73 Các vấn đề về tiêu thoát nước thải: Khiếu nại hay chưa khiếu nại.....	51

## DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ

Hình 1-1 Cơ cấu Hợp tác Phát triển Đức trong lĩnh vực Quản lý Nước thải và Chất rắn tại Việt Nam.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Hình 3-1 Các công cụ nghiên cứu cho khảo sát.....	3
Hình 3-2 Thảo luận – nhóm lý thuyết và thực tế.....	4
Hình 3-3 Thành phố Bắc Ninh và các phường thuộc phạm vi nghiên cứu.....	6
Hình 3-4 Hệ thống xử lý thu gom tiêu thoát và xử lý nước thải ở thành phố Bắc Ninh.....	7
Hình 4-1 Sơ đồ tổ chức phỏng vấn hộ dân .....	8
Hình 4-2 Một số hình ảnh của đợt tập huấn .....	9
Hình 5-1 Phân phối số người của hộ.....	11
Hình 5-2 Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV.....	14
Hình 5-3 Phần trăm NDPV biết về chi tiêu ăn uống ngày của hộ.....	16
Hình 5-4 Mức sống của hộ theo đánh giá của PVV .....	17
Hình 5-5 Phân loại tiền nước trung bình tháng theo số người có trong hộ .....	20
Hình 5-6 Phần trăm số người được phỏng vấn biết về giá một mét khối nước sạch.....	24
Hình 5-7 TLN ở phường Ninh Xá .....	25
Hình 5-8 Số ngăn của bể phốt.....	27
Hình 5-9 Tàn suất xảy ra mùi hôi của bể phốt.....	29
Hình 5-10 Dùng hoá chất để thông tắc vệ sinh .....	31
Hình 5-11 Sơ đồ phân loại hình thức kết nối với hệ thống thu và tiêu thoát nước thải đô thị.....	33
Hình 5-12 Kết quả đấu giá đơn giá xử lý nước thải .....	40
Hình 5-13 Hệ thống loa truyền thanh phường.....	47
Hình 5-14 Tốc độ giải quyết khiếu nại .....	51

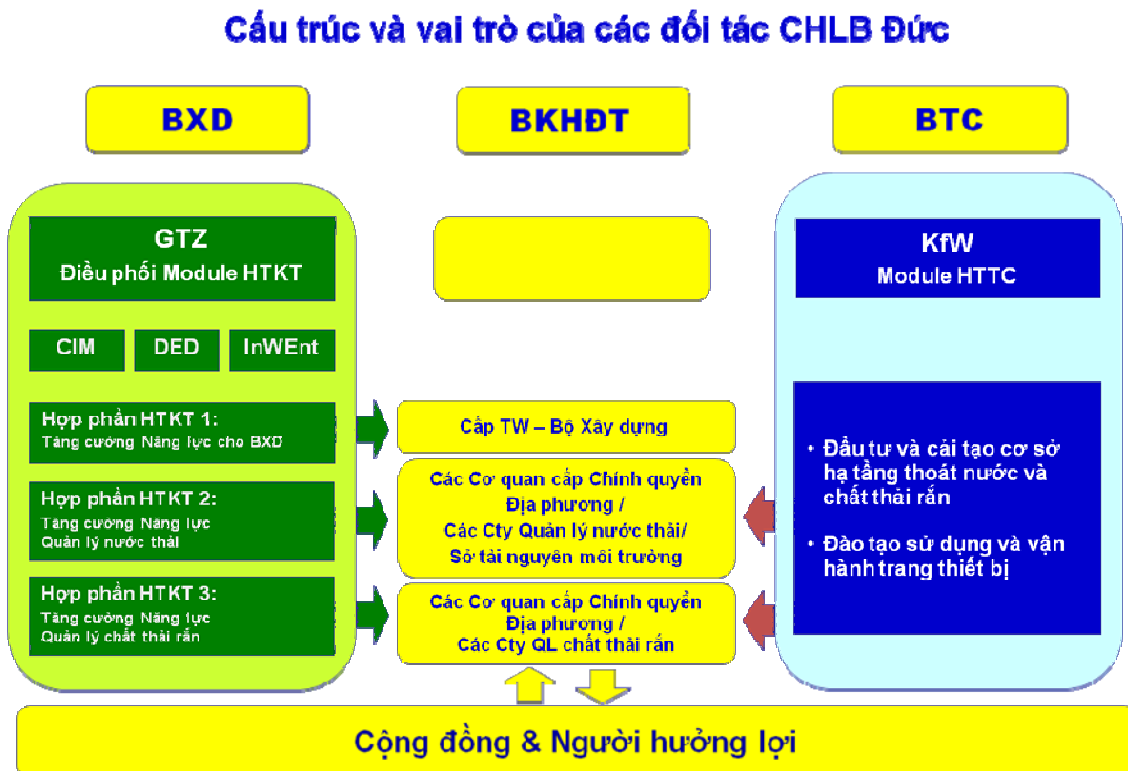
## 1 GIỚI THIỆU CHUNG

“Quản lý nước thải và chất thải rắn tại các tỉnh lý” là chương trình được Chính phủ Cộng hoà 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 ):

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

Module Hợp tác Tài chính tập trung vào xây dựng hệ thống thu gom và xử lý nước thải và chất thải 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”.

Hình 1-1 Cơ cấu Hợp tác Phát triển Đức trong lĩnh vực Quản lý Nước thải và Chất 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 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 3 thành phố nữa trong giai đoạn hai. Dự án Quản lý nước thải tập trung và 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 các lĩnh vực sau:

Cấp chính quyền địa phương: tạo lập các cơ cấu thích hợp cho việc quản lý nước thải

Cấp độ công ty:

- 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

Sở Tài nguyên – Môi trường: giám sát chất lượng nước ngầm và nước mặt

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 Dự án Quản lý nước thải để tiến hành các bước chuẩn bị cần thiết. Ngoài những 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. SDRC, một công ty tư vấn chuyên về khảo sát hộ gia đình, đã tiến hành khảo sát cộng đồng tại ba tỉnh phía Nam. CEPAC, công ty tư vấn khảo sát Việt Nam, được giao thực hiện khảo sát cộng đồng tại ba tỉnh phía Bắc thuộc khu vực dự án (Hải Dương, Bắc Ninh và Vinh).

## **2 MỤC TIÊU DỰ ÁN KHẢO SÁT CƠ BẢN**

Mục tiêu chung của dự án là cải thiện điều kiện môi trường thông qua việc nâng cấp hệ thống thoát nước, thực hiện công tác quản lý nước thải toàn diện và hiệu quả, cải tiến dịch vụ khách hàng và từng bước thay đổi nhận thức và hành vi của cộng đồng.

**Mục tiêu của khảo sát cơ bản chi tiết là:**

- 1) Xác định *thực tế/hành vi của người dân* trong vùng dự án về quản lý nước sạch, nước thải, nước mưa và vệ sinh môi trường tại các hộ gia đình và cộng đồng.
- 2) Xác định kiến thức của người dân trong vùng dự án về quản lý nước sạch, nước thải, nước mưa và vệ sinh môi trường tại các hộ gia đình và cộng đồng.
- 3) Xác định thái độ của người dân trong vùng dự án về quản lý nước sạch, nước thải, nước mưa và vệ sinh môi trường tại các hộ gia đình và cộng đồng.
- 4) Xác định ảnh hưởng chính đối với thái độ người dân về nước sạch, nước thải, nước mưa và vệ sinh môi trường.
- 5) Xác định cản trở chính đối với việc nâng cao nhận thức của người dân về nước sạch, nước thải, nước mưa và vệ sinh môi trường.
- 6) Cung cấp thông tin về kết quả điều tra cho các công ty cấp thoát nước và các bên có liên quan nhằm nâng cao hiệu quả của chương trình CRM và CPM (Quản lý quan hệ khách hàng), gồm các chương trình truyền thông, chương trình nâng cao nhận thức cộng đồng và phát triển các tài liệu thông tin – giáo dục – truyền thông và lựa chọn các ví dụ điển hình.

- 7) Cung cấp thông tin về sự hài lòng của khách hàng và nhu cầu cho công ty cấp thoát nước để nâng cao hiệu quả phục vụ của bộ phận chăm sóc khách hàng.
- 8) Xác định các phương tiện phổ biến thông tin, giáo dục và truyền thông cộng đồng hữu hiệu nhất.
- 9) Xác định quan điểm của khách hàng về mức độ dịch vụ của công ty, bao gồm cả quan điểm của khách hàng về giá nước thải.
- 10) Nâng cao năng lực cho cán bộ công ty thông qua hoạt động khảo sát, cung cấp các kỹ năng và các phương pháp thực hiện khảo sát cơ bản.

### 3 PHẠM VI VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

#### 3.1 Phạm vi Khảo sát

Bốn phường nằm trong khu vực ảnh hưởng của dự án Quản lý nước thải ở thành phố Bắc Ninh: Thị Cầu, Ninh Xá, Suối Hoa và Kinh Bắc.

#### 3.2 Các phương pháp dành cho khảo sát

Các công cụ cơ bản được chọn dùng trong nghiên cứu cơ bản là:

- Phương pháp định lượng có sử dụng bảng hỏi hộ gia đình,
- Phương pháp định tính dựa trên hướng dẫn cho phỏng vấn sâu (PVS) và thảo luận nhóm (TLN)

Như trong hình thì Phỏng vấn sâu và Thảo luận nhóm trọng tâm thuộc dạng phi cấu trúc và mức độ kiểm soát của nghiên cứu viên thấp. Ngược lại Điều tra bằng bảng hỏi có cấu trúc chặt chẽ.

Hình 3-1 Các công cụ nghiên cứu cho khảo sát



#### 3.2.1 Phương pháp định tính

##### Phỏng vấn sâu (PVS)

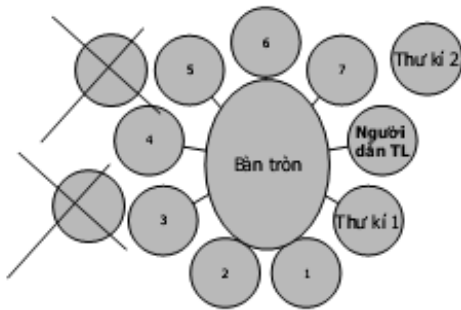
Phỏng vấn sâu là một kỹ thuật phỏng vấn đặc biệt, dùng để phỏng vấn những người có vai trò, chức vụ đặc biệt trong cộng đồng và được xem như đại diện cho ý kiến cộng đồng. Người cung cấp thông tin chủ yếu có thể là đại diện chính quyền, đoàn thể ở cộng đồng hay người dân được xem là có uy tín của cộng đồng.

##### Thảo luận nhóm có trọng tâm (TLN)

Thảo luận nhóm có trọng tâm là một kỹ thuật thảo luận nhóm đặc biệt, gồm từ 6 đến 12 người, được một người hướng dẫn (và một người ghi chép) và ngồi vòng tròn. Thành viên của nhóm thường là đồng nhất, ví dụ nhóm các trưởng khu, thanh niên... Các thành viên thảo luận về một chủ đề nào đó một cách tự do.

Người hướng dẫn lắng nghe, khi cần thiết mới cố gắng hướng thảo luận đúng trọng tâm. TLN có thể cung cấp đủ loại thông tin nhưng chủ yếu là về các thông tin về nhận thức, thái độ, hành vi của nhóm.

Hình 3-2 Thảo luận – nhóm lý thuyết và thực tế



Thảo luận cần được chuẩn bị chu đáo và hướng dẫn tốt. Người hướng dẫn phải có kinh nghiệm. Nơi thảo luận phải thuận lợi, không làm ảnh hưởng đến kết quả thảo luận. Ví dụ khi thảo luận về chất lượng dịch vụ cấp nước và thoát nước, phải chuẩn bị 5-10 câu hỏi mở, và hướng dẫn thảo luận vào đúng trọng tâm để có thể nhận được các thông tin cần thiết.

### 3.2.2 Phương pháp định lượng

Bộ câu hỏi thường được sử dụng để phỏng vấn khi tiến hành một cuộc khảo sát (survey) về một vấn đề nào đó. Bộ câu hỏi là một công cụ để đo lường, đòi hỏi phải chính xác và tin cậy. Để đạt được điều này, người thiết kế phải tuân theo nhiều giai đoạn khác nhau, từ việc xem xét các mục tiêu, biến số của nghiên cứu cho đến việc thử độ chính xác và tin cậy.

#### Cấu trúc bộ câu hỏi

Một bộ câu hỏi được cấu thành từ các câu hỏi, cấu trúc bộ câu hỏi có thể gồm câu hỏi mở hoặc câu hỏi đóng hoặc cả 3 loại câu hỏi mở, đóng và kết hợp.

#### Các bước cần chú ý khi thiết kế một bộ câu hỏi

- Xác định nội dung hỏi
- Hình thành các câu hỏi
- Sắp xếp các câu hỏi theo thứ tự hợp lý
- Thử nghiệm bộ câu hỏi về độ tin cậy, độ chính xác, và về mặt ngôn ngữ

### 3.3 Xác định cỡ mẫu khảo sát và phân bổ theo phương

Việc chọn mẫu đóng vai trò quan trọng trong nghiên cứu. Có hai phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu ngẫu nhiên (SRS) và chọn mẫu tỷ lệ tương xứng với quy mô (PPS). Trong nghiên cứu này thì PPS được áp dụng để xác định cỡ mẫu. Với độ tin cậy 95%, sai số 5% và sử dụng phân phối phản hồi 100% và sử dụng công thức của Giuseppe ("Sức mạnh của thiết kế điều tra", WB, 2006) ta có:

$$n = \frac{\left\{ z_{1-\alpha/2} \sqrt{2p(1-p)} + z_{1-\beta} \sqrt{p_1(1-p_1) + p_2(1-p_2)} \right\}^2}{(p_1 - p_2)^2}$$

Trong đó:

$z_{1-\alpha}$  = mức ý nghĩa thống kê (*significant level*) là 95% (1.645)

$z_{1-\beta}$  = hiệu lực của mẫu (*sampling power*) là 90% (1.282)

$p_1$ = ước tính tỷ lệ hiện đang sử dụng nước máy (80%)

$p_2$ = ước tính tỷ lệ sẽ sử dụng nước máy tăng thêm 10% trong năm tới

$p=(p_1+p_2)/2$

Cỡ mẫu tối thiểu được tính toán đối với Bắc Ninh là 360. Để đảm bảo số liệu đầy đủ thì lấy thêm khoảng 5-10%, nghĩa là 380-400 hộ và được phân bổ cho 4 phường chọn nghiên cứu: Thị Cầu, Ninh Xá, Suối Hoa và Kinh Bắc.

**Bảng 3-1 Xác định cỡ mẫu**

Thành phố	Dân số trong khu vực nghiên cứu (ước tính)	Số hộ nằm trong khu vực nghiên cứu (ước tính)	Cỡ mẫu tối thiểu
Bắc Ninh	85.156	21.000	360

**Bảng 3-2 Phân bổ cỡ mẫu theo phường**

Phường	Tổng số hộ	Cỡ mẫu tối thiểu
Thị Cầu	3.315	148
Kinh Bắc	1.680	75
Ninh Xá	1.777	79
Suối Hoa	1.295	58
<b>Tổng</b>	<b>8.067</b>	<b>360</b>

### 3.4 Một số nét chính về các phường nằm trong nghiên cứu cơ bản

Thành phố Bắc Ninh nằm cách Hà Nội 30 km về phía Đông Bắc, có diện tích tự nhiên 26,34 km<sup>2</sup>, có số dân trên 149.215 người (2006). Thành phố Bắc Ninh có 19 đơn vị hành chính gồm 10 phường (Vũ Ninh, Đáp Cầu, Thị Cầu, Kinh Bắc, Vệ An, Tiền An, Đại Phúc, Ninh Xá, Suối Hoa và Võ Cừ) và 9 xã (Hoà Long, Vân An, Khúc Xuyên, Phong Khê, Kim Chân, Văn Dương, Nam Sơn, Khắc Niệm và Hạp Linh).

Thành phố Bắc Ninh với vị trí thuận lợi, là đầu mối giao thông của vùng kinh tế trọng điểm phía Bắc, có tiềm năng về thương mại dịch vụ, công nghiệp - TTCN và truyền thống văn hoá lâu đời. Kể từ khi tỉnh Bắc Ninh được tái lập (01.01.1997), thành phố Bắc Ninh trở lại vị trí trung tâm chính trị, kinh tế của tỉnh, trung tâm văn hoá của khu vực.

Dựa vào:

- Các số liệu thống kê của Phòng Thống kê – Phòng Tài chính kế hoạch của UBND Thành phố Bắc Ninh,
- Các báo cáo tổng kết năm của các phường và
- Các buổi phỏng vấn sâu đối với chủ tịch/phó chủ tịch UBND phường, cán bộ chủ chốt của UBND thành phố,

Chúng ta có những nét cơ bản được thể hiện ở Bảng 3-3 và Bảng 3-4 cho các phường nằm trong diện nghiên cứu: Thị Cầu, Kinh Bắc, Suối Hoa và Ninh Xá.

Phường Kinh Bắc có diện tích lớn nhất, song dân cư lại tập trung nhiều ở phường Ninh Xá và Thị Cầu. Tỷ lệ tăng dân số tự nhiên lớn nhất ở phường Ninh Xá và Suối Hoa (11,6‰ và 11,5 ‰). Một đặc thù ở thành phố Bắc Ninh là ở các phường vẫn còn tồn tại các mẫu hình hộ khác nhau mà có nguồn thu nhập từ nông nghiệp, thủy sản, dịch vụ, công nghiệp, ... Đặc thù này ảnh hưởng ít nhiều đến kiến thức, thái độ và hành vi của người dân đối với vấn đề môi trường, nước thải và rác thải.

Bản đồ TP Bắc Ninh và sơ đồ của hệ thống tiêu thoát nước dự kiến ở Hình 3-3 và Hình 3-4

**Hình 3-3** Thành phố Bắc Ninh và các phường thuộc phạm vi nghiên cứu



**Bảng 3-3** Diện tích đất tự nhiên, dân số trung bình và mật độ dân số trung bình phân theo phường chọn nghiên cứu năm 2006

Phường	Diện tích đất tự nhiên (km <sup>2</sup> )	Dân số trung bình (người)	Mật độ dân số (người/km <sup>2</sup> )	Tỷ lệ tăng dân số tự nhiên (%)
Thị Cầu	1,71	12.055	7.052	7.2
Kinh Bắc	2,06	5.998	2.911	8.3
Ninh Xá	0,81	7.047	8.722	11.6
Suối Hoa	1,19	5.383	4.543	11.5

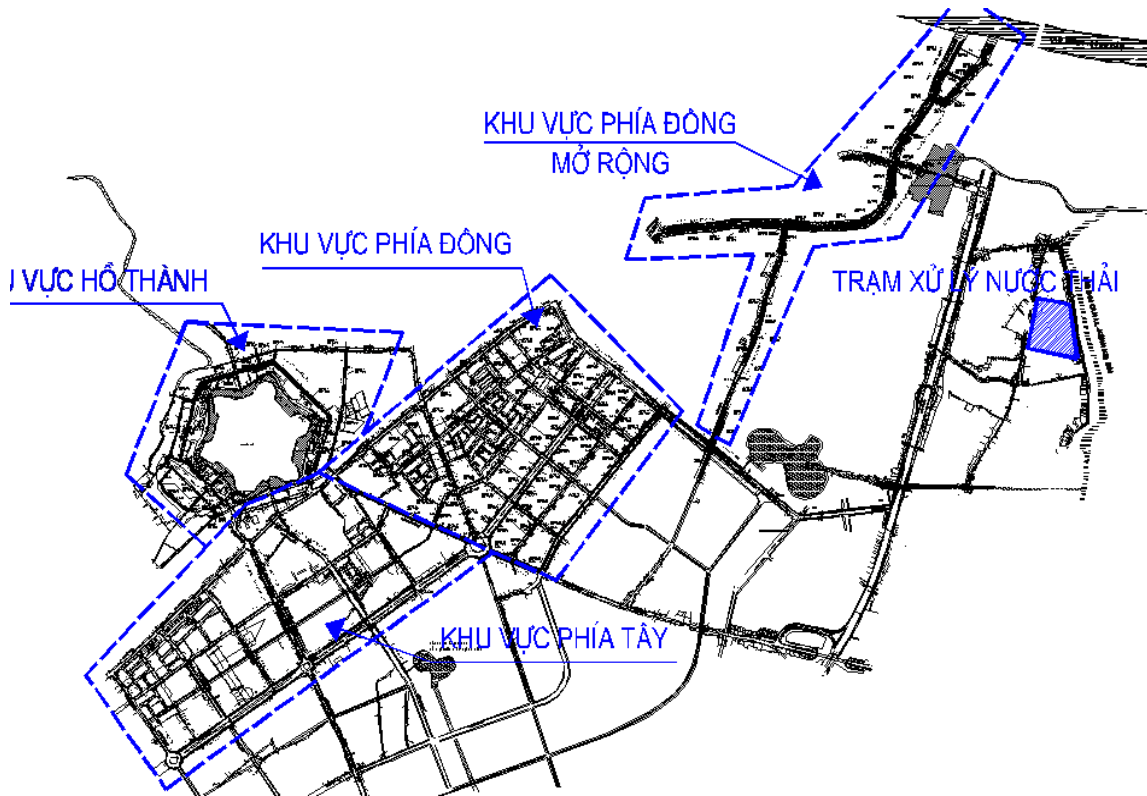
Nguồn: Niên giám thống kê của TP Bắc Ninh, tr. 59, 61, 66

**Bảng 3-4** Tổng số hộ và tỷ lệ hộ nghèo năm 2006

Phường	Tổng số hộ (hộ)	Tỷ lệ hộ nghèo (%)	Tổng số hộ nghèo (hộ)
Thị Cầu	3.315	2,81	93
Kinh Bắc	1.680	3,39	57
Ninh Xá	1.777	1,86	33
Suối Hoa	1.295	0,15	2

Nguồn: Niên giám thống kê của TP Bắc Ninh, tr. 81

Hình 3-4 Hệ thống xử lý thu gom tiêu thoát và xử lý nước thải ở thành phố Bắc Ninh



#### 4 CHUẨN BỊ KHẢO SÁT VÀ QUÁ TRÌNH KHẢO SÁT TẠI HIỆN TRƯỜNG

##### 4.1 CEPAC – Đơn vị được chọn tiến hành nghiên cứu khảo sát

CEPAC là một trung tâm do các giảng viên của Khoa Kinh tế và Quản lý (tài nguyên thiên nhiên) thuộc trường Đại học thủy lợi thành lập. Các thành viên của trung tâm đều đã học tập và nghiên cứu ở trong và ngoài nước, có bằng tiến sĩ và thạc sĩ cũng như kỹ sư. CEPAC đã tiến hành một nghiên cứu độc lập trên cơ sở các đề tài cấp trường, bộ và của tổ chức quốc tế. Phụ trách CEPAC là ông PGS. TSKH. Nguyễn Trung Dũng, phó trưởng khoa Kinh tế và Quản lý (tài nguyên thiên nhiên).

<b>Tên trung tâm</b>	CEPAC
<b>Giám đốc</b>	PGS. TSKH. Nguyễn Trung Dũng
<b>Địa chỉ</b>	65 phố Khương Thượng, quận Đống Đa, Hà Nội
<b>Di động</b>	0983064990
<b>E-mail</b>	center_epac@yahoo.com.vn

##### 4.2 Một số yêu cầu cơ bản ban đầu của CEPAC

###### Kỹ thuật phỏng vấn

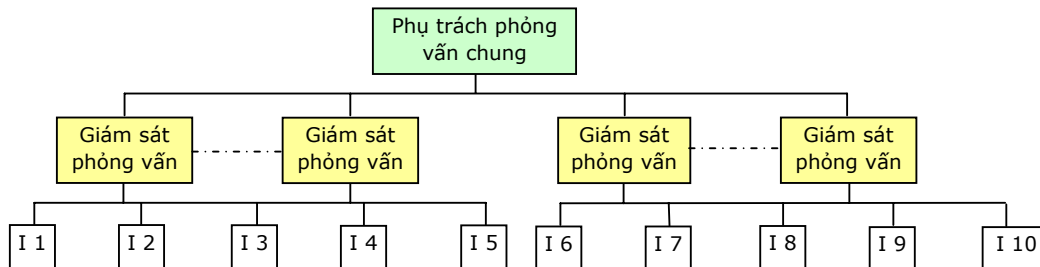
- Áp dụng hình thức phỏng vấn mặt đối mặt
- Đối tượng phỏng vấn: các hộ dân trong khu vực dự án
- Tuổi người được phỏng vấn tập trung chủ yếu giữa 25-60 tuổi
- Tỷ lệ phỏng vấn giữa nam và nữ xấp xỉ nhau

- Thời gian phỏng vấn trung bình 35+ phút

#### Quản lý chất lượng/ giám sát phỏng vấn

- Người phỏng vấn sẽ đi đến từng hộ dân theo danh sách đã chọn mẫu sẵn. Nếu NDPV không có nhà hoặc không có khả năng cung cấp thông tin thì PVV có thể hôm sau đến lại hoặc sang phỏng vấn nhà bên cạnh.

Hình 4-1 Sơ đồ tổ chức phỏng vấn hộ dân



- Cứ hai người của CEPAC giám sát 5 phỏng vấn viên của công ty, giữa hai người giám sát có sự hỗ trợ lẫn nhau. Người giám sát sẽ kiểm tra ngẫu nhiên về thời gian, địa điểm, khoảng thời gian phỏng vấn của người phỏng vấn.
- Một người sẽ chịu trách nhiệm chung quản lý 4 người giám sát phỏng vấn về công việc giám sát và báo cáo hàng ngày về tình hình của những người phỏng vấn.
- Hàng ngày tất cả các bảng hỏi đi về sẽ kiểm tra mức độ xác thực của các thông tin thực tế và kiểm tra xem thông tin trên bảng hỏi có đầy đủ.
- Các buổi tối sẽ có một buổi gặp mặt giữa ban tổ chức khảo sát, người giám sát và tất cả các PVV để bổ sung rút kinh nghiệm cho ngày phỏng vấn. Tất cả các vấn đề về bảng hỏi được xử lý trong ngày.
- Phân tích, xử lý dữ liệu định lượng bằng phần mềm chuyên dụng SPSS (phần mềm chọn gói cho thống kê chuyên dụng). Các số liệu định tính được mã hoá nếu cần thiết.

#### 4.3 Lớp tập huấn về nghiên cứu cơ bản và kỹ năng cho khảo sát

Lớp tập huấn cho những người đi phỏng vấn được tổ chức trong 3 ngày từ 02-04.04.2008 tại Khách sạn Thanh Thanh (thành phố Bắc Ninh). Số người của công ty cấp thoát nước Bắc Ninh tham dự gồm 11 người, trong đó 5 người của đơn vị tiêu thoát nước thải, 5 của Quản lý mạng và 1 của Chăm sóc khách hàng. Danh sách cụ thể ở phần phụ lục 1. Về phía dự án Quản lý nước thải WWM có ông Axel Binder và ông Trần Tiến Đức, còn phía CEPAC thì có 6 người tham dự.

Do mục đích đặt ra ban đầu của dự án là:

- Cung cấp dịch vụ cần thiết và hỗ trợ công ty trong nghiên cứu khảo sát cơ bản mà có kết hợp nghiên cứu KAP và CSS để công ty sau này có thể tự tiến hành làm các nghiên cứu tương tự, cũng như
- Đảm bảo chất lượng khảo sát nghiên cứu cao nhất như có thể

Hình 4-2 Một số hình ảnh của đợt tập huấn



Nội dung của ba ngày tập huấn định hướng vào các chủ đề chính sau:

- Bài 1: Phương pháp có sự tham gia
- Bài 2: Giới thiệu nghiên cứu cơ bản của dự án quản lý nước thải ở 6 tỉnh
- Bài 3: Công cụ khảo sát & kỹ năng
- Bài 4: Giới thiệu bảng hỏi hộ gia đình
- Bài 5: Khảo sát tại hiện trường – Thu thập số liệu
- Bài 6: Xử lý số liệu bằng SPSS
- Bài 7: Viết báo cáo

Chương trình tập huấn cụ thể ở phụ lục 2. Kết quả của đợt tập huấn được đánh giá chung là tốt và thiết thực cho chính công tác khảo sát. Một số nội dung được học viên mong muốn được học nâng cao hơn.

#### 4.4 Quá trình khảo sát diễn ra tại hiện trường

Quá trình khảo sát tại hiện trường trong khoảng thời gian 07-12.04.2008 tại bốn phường với sự tham gia của 11 người do Công ty cử và CEPAC hỗ trợ và giám sát. Kết quả là hoàn thành được 386 phỏng vấn hộ gia đình, 8 thảo luận nhóm và 18 phỏng vấn sâu ở cấp phường và thành phố (xem phụ lục 3).

Như đã đề xuất trong đề cương nghiên cứu, CEPAC với 5-6 người liên tục làm việc trong vai trò chỉ đạo nghiên cứu, hỗ trợ kỹ thuật và giám sát quá trình thu thập số liệu. Quy trình làm việc chung là:

- 7.00 - 7.30 giờ họp để phân công nhiệm vụ; 5.00 - 5.30 giờ chiều nộp lại bảng hỏi và họp nhóm xem xét mọi vấn đề tồn tại trong ngày,
- 01 người của CEPAC có nhiệm vụ giám sát và hỗ trợ kỹ thuật cho 2-3 người của công ty liên tục trong thời gian khảo sát.
- Gần 100% bảng hỏi đều được kiểm tra kỹ lưỡng ngay trong ngày và được chỉnh sửa khi cần thiết vào ngày hôm sau.

*Thời gian phỏng vấn.* Để đảm bảo chất lượng của phỏng vấn và thu thập số liệu nên CEPAC có qui định thời gian tối thiểu của một phỏng vấn. Dĩ nhiên trong ngày đầu khi PVV chưa nắm bảng hỏi và tiến hành điều tra thì thường thời gian bao giờ cũng dài hơn là những ngày cuối. Nhìn chung thời gian của một buổi phỏng vấn đều nằm trong khoảng 30-40 phút/cuộc phỏng vấn và tương đối phù hợp với yêu cầu về thời gian mà dự án ban Quản lý nước thải trung ương WWM và CEPAC đề ra. Thậm chí có phỏng vấn kéo dài đến trên 2 giờ. Có sự khác biệt giữa số lượng lên kế hoạch và con số thực tế. Song vẫn đảm bảo sự lựa chọn ngẫu nhiên đối tượng phỏng vấn và cỡ mẫu. Tất cả thông tin được tổng hợp ở Bảng 4-1 và Bảng 4-2.

**Bảng 4-1** Khoảng thời gian trung bình cho một lần phỏng vấn được tiến hành

Ngày tháng	n	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Phương sai
07.04.08	52	0:15	1:35	0:37	0:13
08.04.08	65	0:20	2:30	0:40	0:16
09.04.08	66	0:05	1:35	0:36	0:09
10.04.08	96	0:05	0:50	0:34	0:07
11.04.08	75	0:20	2:25	0:35	0:14
12.04.08	32	0:25	1:10	0:33	0:08
<b>Tổng</b>	<b>386</b>				

**Bảng 4-2** Thời gian và khối lượng bảng hỏi hoàn hành ở các phường từ 07-12.04.2008

Thời gian	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
07.04.08	52	36.1							<b>52</b>	<b>13.5</b>
08.04.08	65	45.1							<b>65</b>	<b>16.8</b>
09.04.08	27	18.8			38	97.4	1	1.0	<b>66</b>	<b>17.1</b>
10.04.08					1	2.6	95	99.0	<b>96</b>	<b>24.9</b>
11.04.08			75	70.1					<b>75</b>	<b>19.4</b>
12.04.08			32	29.9					<b>32</b>	<b>8.3</b>
<b>Tổng</b>	<b>144</b>		<b>107</b>		<b>39</b>		<b>96</b>		<b>386</b>	

## 5 KẾT QUẢ KHẢO SÁT CƠ BẢN

Trong phần này sẽ tập trung phân tích chi tiết các kết quả thu được trong quá trình khảo sát, tuân tự dựa vào nội dung của bảng hỏi của hộ gia đình.

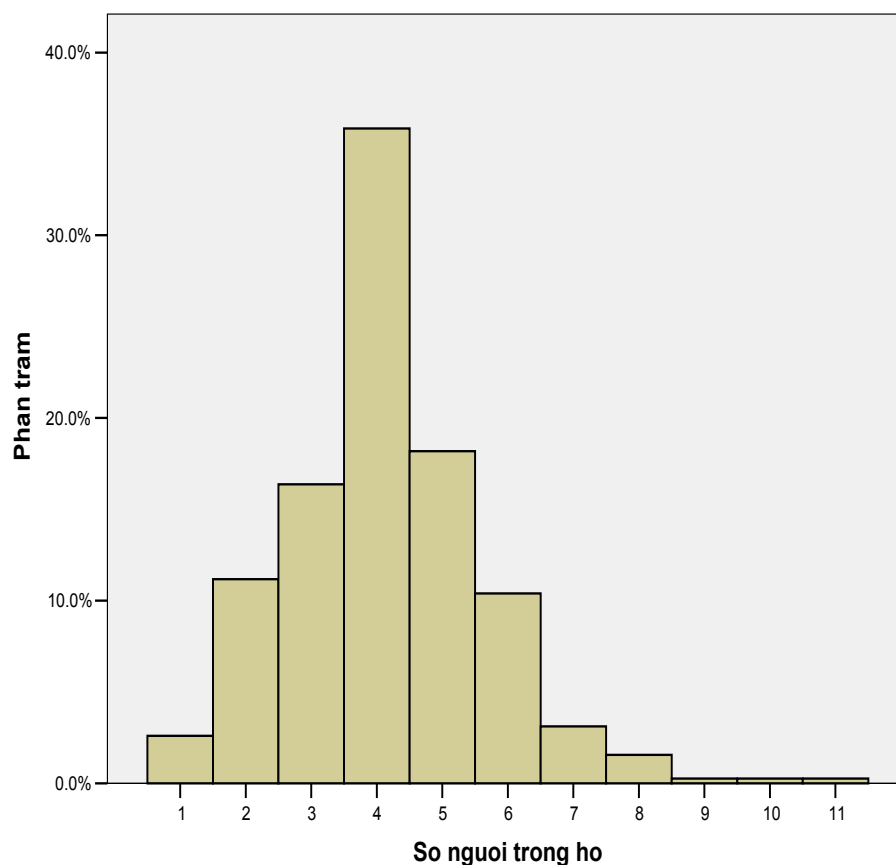
### 5.1 Đặc điểm chung về người được phỏng vấn (NDPV)

CEPAC cùng kết hợp với công ty và tư vấn tổ chức tiến hành khảo sát. 386 đại diện hộ dân ở bốn phường: Thị Cầu, Ninh Xá, Suối Hoa và Kinh Bắc, đã được tiến hành phỏng vấn. Việc xác định cỡ mẫu, phân phối mẫu và lựa chọn hộ dân đã được tiến hành dựa vào sự thống nhất giữa công ty cấp thoát nước Bắc Ninh, ban quản lý dự án nước thải và rác thải trung ương và CEPAC.

*Số lượng thành viên trong hộ.* Trung bình mỗi hộ có 4,13 người (Bảng 5-1 và Hình 5-1). Trong nhiều trường hợp các hộ chỉ có 4 người. Trong một số trường hợp có hộ có trên 11 người, trong khi đó có hộ chỉ vài người.

*Cơ cấu giới tính của NDPV.* Tổng số có 194 nam (50.3%) và 192 nữ (49.7%) đã được phỏng vấn. Kết quả chia theo phường thì phường Thị Cầu có 74 nam (51,4%) và 70 nữ (48,6%); phường Ninh Xá 56 nam (52,3%) và 51 nữ (47,7%); phường Suối Hoa 18 nam (46,2%) và 22 nữ (53,8%) và phường Kinh Bắc 46 nam (47,9%) và 50 nữ (52,1%), được chọn để phỏng vấn theo bảng hỏi của hộ gia đình.

**Hình 5-1** Phân phối số người của hộ



**Bảng 5-1** Số người trong hộ

Số thành viên	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	7	4.9	1	0.9			2	2.1	10	2.6
2	15	10.4	11	10.3	5	12.8	12	12.6	43	11.2
3	22	15.3	18	16.8	6	15.4	17	17.9	63	16.4
4	46	31.9	43	40.2	13	33.3	36	37.9	138	<b>35.8</b>
5	30	20.8	17	15.9	8	20.5	15	15.8	70	18.2
6	15	10.4	13	12.1	3	7.7	9	9.5	40	10.4
7	5	3.5	3	2.8	2	5.1	2	2.1	12	3.1
8	3	2.1	1	0.9			2	2.1	6	1.6
9					1	2.6			1	0.3
10	1	0.7							1	0.3
11					1	2.6			1	0.3

**Bảng 5-2** Số người được phỏng vấn, phân theo giới và phường

Giới tính	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kính Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nam	74	51.4	56	52.3	18	46.2	46	47.9	<b>194</b>	<b>50.3</b>
Nữ	70	48.6	51	47.7	21	53.8	50	52.1	<b>192</b>	<b>49.7</b>
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>107</b>	<b>100.0</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	<b>386</b>	<b>100.0</b>

*Cơ cấu tuổi của NDPV.* Tuổi trung bình cũng như phân bố tuổi theo nhóm được thể hiện ở các Bảng 5-3 và Bảng 5-4. Nhìn chung, độ tuổi và giới tính của NDPV ở 4 phường khá tương đồng nhau. Độ tuổi giao động trong khoảng 20-80 tuổi, song phần lớn ở độ tuổi giữa 41 và 60 đối với nam giới (43,8%), và 41 và 60 đối với nữ giới (52,1%).

NDPV đều tập trung phần lớn ở khoảng tuổi có nhiều am hiểu về kỹ thuật trong cấp thoát nước. Chính vì vậy mà họ có thể cung cấp các thông tin cần thiết cho khảo sát cơ bản này.

**Bảng 5-3** Tuổi trung bình của người được phỏng vấn

Phường	n	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Phương sai
Thị Cầu	144	26	84	54.17	12.44
Ninh Xá	107	20	83	52.53	14.63
Suối Hoa	39	22	79	49.38	14.60
Kính Bắc	96	26	81	50.30	13.08

**Bảng 5-4** Phân bố nhóm tuổi của người được phỏng vấn theo giới tính

Giới tính	Tuổi người được phỏng vấn	n	%
Nam	<30	12	6.2
	31-40	28	14.4
	41-50	38	19.6
	51-60	47	24.2
	61-70	44	22.7
	>70	25	12.9
	<b>Tổng</b>	<b>194</b>	<b>100.0</b>
Nữ	<30	10	5.2
	31-40	41	21.4
	41-50	41	21.4
	51-60	59	30.7
	61-70	32	16.7
	>70	9	4.7
	<b>Tổng</b>	<b>192</b>	<b>100.0</b>

*Trình độ văn hoá của NDPV.* Trình độ văn hoá của người được phỏng vấn tập trung chủ yếu ở mức trung học cơ sở và trung học phổ thông ( Bảng 5-5). Riêng phường Suối Hoa NDPV có trình độ văn hoá cao hơn các phường khác (tỷ lệ tốt nghiệp đại học và trên đại học). Tỷ lệ “không đi học” thì khá nhỏ (2,1% ở phường Thị Cầu và 1,9% ở phường Ninh Xá). Bảng 5-6 cho thấy sự khác nhau giữa các giới tính ở các phường.

**Bảng 5-5** Trình độ văn hoá của người được phỏng vấn

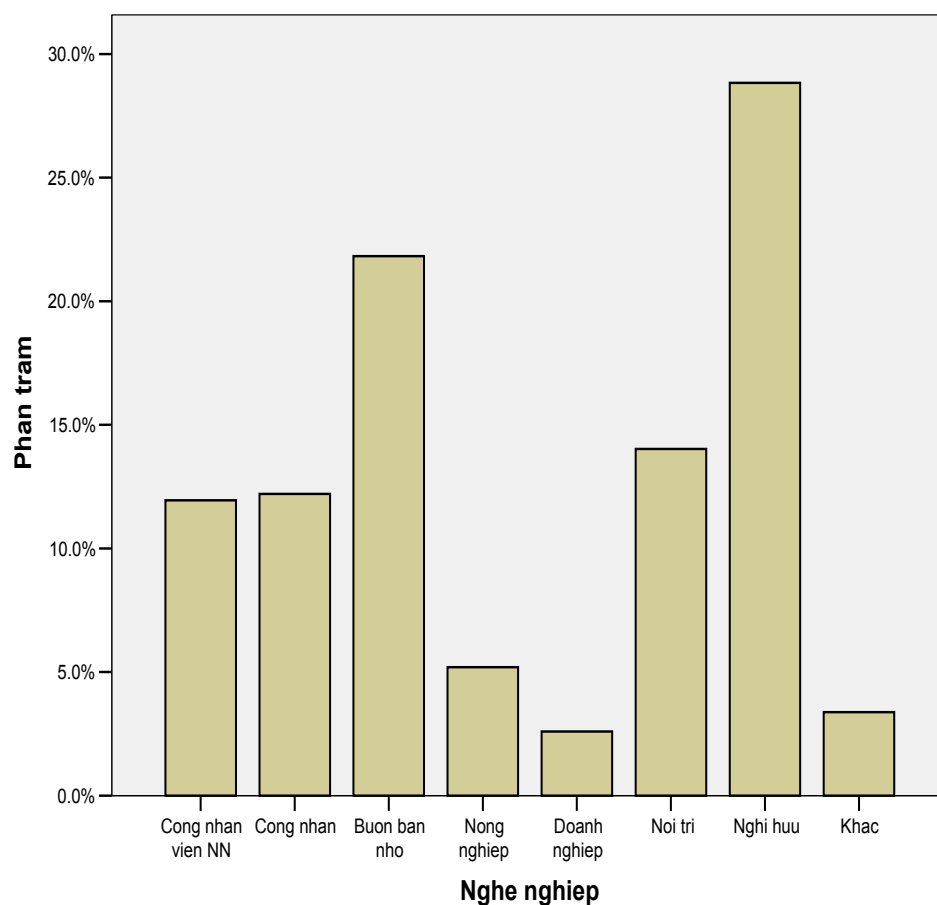
Trình độ văn hoá	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Không đi học	3	2.1	3	1.9					5	1.3
Tiểu học / cấp 1	16	11.2	12	11.2	1	2.6	6	6.3	35	9.1
Trung học cơ sở / cấp 2	42	29.4	31	29.0	3	7.7	37	39.0	113	29.4
Trung học phổ thông / cấp 3	45	31.5	33	30.8	9	23.1	17	17.9	104	27.1
Công nhân học nghề	10	7.0	7	6.5	4	10.3	5	5.3	26	6.8
Trung học / cao đẳng	17	11.9	13	12.2	9	23.1	18	19.0	57	14.8
Đại học và trên đại học	10	7.0	9	8.4	13	33.3	12	12.6	44	11.5
<b>Tổng</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-6** Trình độ văn hoá của người được phỏng vấn phân theo giới (Đơn vị: %)

Trình độ văn hóa	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc	
	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ
Không đi học	1.4	2.9	1.8	2.0				
Tiểu học / cấp 1	9.6	12.9	10.7	11.8	5.6		2.2	10.2
Trung học cơ sở / cấp 2	27.4	31.4	26.8	31.4	11.1	4.8	30.4	46.9
Trung học phổ thông / cấp 3	35.6	27.1	37.5	23.5	16.7	28.6	23.9	12.2
Công nhân học nghề	5.5	8.6	8.9	3.9	16.7	4.8	10.9	
Trung học / cao đẳng	9.6	14.3	5.4	19.6	16.7	28.6	15.2	22.4
Đại học và trên đại học	11.0	2.9	8.9	7.8	33.3	33.3	17.4	8.2
<b>Tổng</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV.* Do thực trạng cơ cấu nghề nghiệp của Bắc Ninh nói chung cũng như vào thời điểm tiến hành phỏng vấn nên NDPV thường là những cán bộ công nhân viên nhà nước đã nghỉ hưu và người buôn bán nhỏ lẻ cũng như làm dịch vụ. Riêng phường Suối Hoa số NDPV là cán bộ công nhân viên nhà nước nhiều hơn cả. Số người được phỏng vấn là nông dân thì tương đối thấp; ở phường Thị Cầu và Kinh Bắc là 5,6% và 11,6%.

**Hình 5-2** Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV



**Bảng 5-7** Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV

Nghề nghiệp	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cán bộ CNVC	16	11.1	11	10.3	9	23.1	10	10.5	<b>46</b>	<b>11.9</b>
Công nhân	28	19.4	7	6.54	2	5.13	10	10.5	<b>47</b>	<b>12.2</b>
Buôn bán nhỏ lẻ (tạp hoá, quán phở, cơm bình dân, ... bìa giải khát)	31	21.5	21	19.6	8	20.5	24	<u>25.3</u>	<b>84</b>	<b>21.8</b>
Nông nghiệp	8	5.56	1	0.93			11	11.6	<b>20</b>	<b>5.19</b>
Doanh nghiệp	3	2.08	2	1.87	4	10.3	1	1.05	<b>10</b>	<b>2.6</b>
Nội trợ	12	8.33	25	23.4	1	2.56	16	16.8	<b>54</b>	<b>14</b>
Nghỉ hưu	42	<u>29.2</u>	34	<u>31.8</u>	15	<u>38.5</u>	20	21.1	<b>111</b>	<b><u>28.8</u></b>
Khác	4	2.78	6	5.61			3	3.16	<b>13</b>	<b>3.38</b>
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

## 5.2 Một số nhận xét về mức sống của hộ tham gia phỏng vấn

Khái niệm về mức sống chung của hộ tham gia phỏng vấn thì tương đối phức tạp. Nhiều người có thể hiểu, đó là thu nhập bình quân tháng của hộ từ các nguồn khác nhau (Bảng 5-8). Thu nhập trung bình của hộ giao động giữa 1 – 4 tr. đ/tháng. Song ở phường Suối Hoa thì có những hộ (18%) nhận trên 8 triệu đồng/tháng. Sự khác biệt này thì lớn và cũng cần lưu ý là tỷ lệ người làm công nhà nước ở phường này khá lớn và mức thu nhập thì ai cũng biết nên người dân không hề ngại ngùng khi công khai mức thu nhập của hộ mình.

**Bảng 5-8** Thu nhập trung bình tháng của cả hộ gia đình trong 12 tháng qua

Thu nhập t.bình tháng hộ (tr. VND)	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dưới 1	15	10.4	8	7.5			6	6.3	29	7.5
1 – 2	33	<u>22.9</u>	17	15.9	4	10.3	26	<u>27.4</u>	80	<u>20.8</u>
2.1 – 3	46	<u>31.9</u>	20	<u>18.7</u>	7	<u>18.0</u>	23	<u>24.2</u>	96	<u>24.9</u>
3.1 – 4	21	14.6	23	<u>21.5</u>	7	<u>18.0</u>	13	13.7	64	16.6
4.1 – 5	12	8.3	12	11.2	4	10.3	11	11.6	39	10.1
5.1 - 6	7	4.9	12	11.2	6	15.4	6	6.3	31	8.1
6.1 – 7	3	2.1	6	5.6	1	2.6	4	4.2	14	3.6
7.1 – 8	1	0.7	1	0.9	3	7.7	1	1.1	6	1.6
8.1 – 9			2	1.9	2	5.1	1	1.1	5	1.3
9.1 – 10	4	2.8	4	3.7	4	10.3	2	2.1	14	3.6
10.1 – 11	1	0.7	1	0.9	1	2.6	1	1.1	4	1.0
Trên 11	1	0.7	1	0.9			1	1.1	3	0.8
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

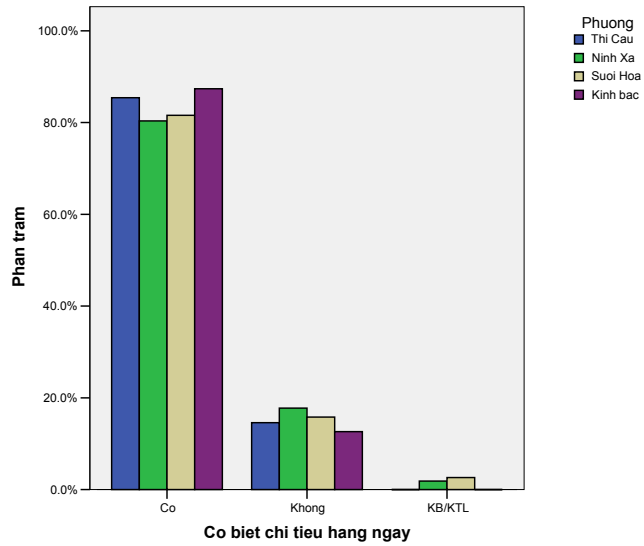
Mặc dù vậy, ở Việt Nam còn có các nguồn thu nhập khác, có thể nó còn quan trọng hơn cả thu nhập chính thức/công khai. Thu nhập này có thể được thể hiện thông qua các hình thức đo lường khác, ví dụ thu nhập quyết định đến chi tiêu của hộ. Thông thường thì mức chi tiêu có liên quan trực tiếp với thu nhập. Chính vì vậy mà CEPAC đã đề nghị cho kiểm tra các thông tin như số tầng của ngôi nhà (Bảng 5-9), mức chi tiêu cho ăn uống (không kể chi phí cho gạo, muối, bột ngọt, ...) (Hình 5-3 và **Error! Reference source not found.**), và các tài sản chính trong hộ (ô tô, xe máy, điều hòa và tivi). Kết quả đó được kết hợp với hình thức *đánh giá chủ quan* (của NDPV) và *khách quan* (của PVV) về mức sống chung của hộ (

).

**Bảng 5-9** Tỷ lệ hộ dân được phỏng vấn có nhà với số tầng (đơn vị: %)

Số tầng nhà	Thị Cầu	Ninh Xá	Suối Hoa	Kinh Bắc	Tổng
1	<u>44.4</u>	16.0	10.3	29.8	<b>28.7</b>
1.5		1.9			<b>0.6</b>
2	42.7	<u>50.9</u>	33.3	<u>55.3</u>	<b>47.4</b>
2.5	1.6	1.9	5.1	3.2	<b>2.5</b>
3	10.5	26.4	<u>43.6</u>	8.5	<b>18.2</b>
3.5			2.6	1.1	<b>0.6</b>
4	0.8	2.8	5.1	1.1	<b>1.9</b>
5				1.1	<b>0.3</b>
<b>Tổng</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

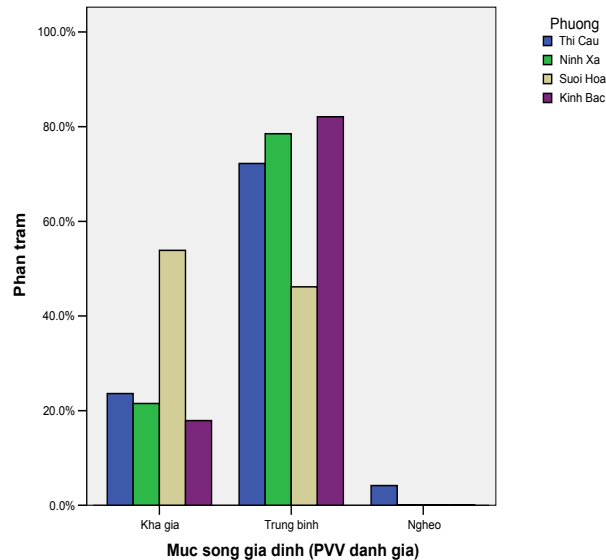
Hình 5-3 Phần trăm NDPV biết về chi tiêu ăn uống ngày của hộ



Bảng 5-10 Mức chi tiêu trung bình ăn uống ngày của hộ

Chi phí t.bình ngày (000 VND)	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dưới 20	7	5.6	5	5.7			8	9.5	20	6.1
21 - 30	21	16.9	11	12.6	2	6.1	13	15.5	47	14.3
31 - 40	28	<u>22.6</u>	8	9.2	1	3.0	13	15.5	50	15.2
41 - 50	28	<u>22.6</u>	24	<u>27.6</u>	12	<u>36.4</u>	20	<u>23.8</u>	84	<u>25.6</u>
51 - 60	16	12.9	8	9.2	4	12.1	14	16.7	42	12.8
61 - 70	10	8.1	12	13.8	1	3.0	3	3.6	26	7.9
71 - 80	2	1.6	8	9.2			1	1.2	11	3.4
81 - 90					2	6.1			2	0.6
91 - 100	11	8.9	10	11.5	8	24.2	9	10.7	38	11.6
Trên 100	1	0.8	1	1.1	3	9.1	3	3.6	8	2.4
<b>Tổng</b>	<b>124</b>	<b>100</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>328</b>	<b>100</b>

**Hình 5-4** Mức sống của hộ theo đánh giá của PVV



### 5.3 Đánh giá về việc sử dụng nước sạch

Công ty cấp thoát nước thành phố Bắc Ninh phụ trách cấp nước cho thành phố Bắc Ninh và kết quả nghiên cứu sau sẽ giúp công ty xây dựng chiến lược phục vụ khách hàng tốt hơn.

#### 5.3.1 Hiện trạng sử dụng nước cho ăn uống

Có thể nói hình thức sử dụng kết hợp giữa nước máy và nước giếng (khoan và khơi) vẫn còn khá phổ biến ở Bắc Ninh. Song tỷ lệ cơ cấu kết hợp này phụ thuộc vào từng phường và hoàn cảnh của từng hộ dân.

*Trung bình 87,27% (78,95 – 91,67% ở các phường) các hộ đều sử dụng nước máy cho ăn uống, phần còn lại sử dụng nước giếng khơi và khoan (Bảng 5-11). Lý do chính cho việc sử dụng nước máy cho ăn uống là “Chất lượng tốt” (71.1% trong Bảng 5-12). Song ở phường Suối Hoa vẫn còn đến 21.2% người được phỏng vấn cho biết “Không còn sự lựa chọn nào khác”. Điều đó có nghĩa là nhiều hộ ở phường Suối Hoa còn phàn nàn về chất lượng nước máy hiện nay, nào thì nước đục, có sạn sau khi để lắng, ... Trong phần 5.8.1 khi nghiên cứu mức độ hài lòng của khách hàng trong cấp nước sạch thì vấn đề về chất lượng nước lại được đề cập khá nhiều. Trong một số buổi thảo luận nhóm chúng tôi cố gắng giải thích vì sao chất lượng nước lại kém. Nguyên nhân chính là nguồn nước thô được khai thác từ 13 giếng khoan sâu ở xã Hoà Long, có chứa hàm lượng sắt cao và trong một số ngày nhất định hệ thống xử lý vận hành không triệt để nên đã phát sinh ra hiện tượng này.*

Để người dân thông hiểu quy trình sản xuất nước sạch với công nghệ cao thì Công ty cấp thoát nước Bắc Ninh nên tổ chức 1-2 ngày tham quan mở cửa trong năm để những người dân có quan tâm có thể đến tham quan. Ngoài ra công ty cũng nên tiến hành tổng kiểm tra lại quy trình công nghệ trong sản xuất nước sạch cũng như các điểm dò rỉ trong hệ thống cấp nước để phát hiện kịp thời khả năng thấm thấu nước bẩn vào mạng.

*Việc bổ sung bằng nguồn nước mưa theo truyền thống trước đây gần như không còn. Duy chỉ có một vài hộ ở phường Kinh Bắc. Điều này cũng hoàn toàn dễ hiểu vì vấn đề ô nhiễm không khí ở thành phố Bắc Ninh đã đến mức báo động (hàm lượng bụi cao, khí thải các loại của sản xuất công nghiệp lân cận, ...). Theo báo cáo của Sở Tài nguyên và môi trường Bắc Ninh (05.2007) thì hàm lượng bụi lơ lửng được đo ở Bắc Ninh (khu ngã tư Trần Hưng Đạo – Ngô Gia Tự) cao hơn tiêu chuẩn Việt Nam từ 1,53-1,73 lần. Chính vì vậy, nguồn nước mưa vốn được coi là tinh khiết của “trời” trước những năm 1980 thì nay không có thể sử dụng được cho ăn uống.*

**Bảng 5-11** Tình hình sử dụng các nguồn nước cho ăn uống

Tình hình sử dụng nguồn nước máy cho ăn uống	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nước mưa							1	1,05	1	0,26
Nước giếng khoan	1	0,69	5	4,67	3	7,69	9	9,47	18	4,68
Nước giếng khơi	1	0,69							1	0,26
Nước máy	132	<u>91,67</u>	96	<u>89,72</u>	33	<u>84,62</u>	75	<u>78,95</u>	336	<u>87,27</u>
Nước máy+Nước giếng khoan	9	6,25	5	4,67	2	5,13	9	9,47	25	6,49
Nước máy+Nước giếng khơi	1	0,69	1	0,93	1	2,56			3	0,78
Khác							1	1,05	1	0,26
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-12** Lý do dùng nước máy cho ăn uống

Lý do dùng nước máy cho ăn uống	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Thói quen	4	3,0	2	2,1	3	9,1	2	2,7	11	3,3
Có sẵn	9	6,8	2	2,1			6	8,0	17	5,1
Không có sự lựa chọn nào khác	21	<u>15,9</u>	8	<u>8,3</u>	7	<u>21,2</u>	8	<u>10,7</u>	44	<u>13,1</u>
Không phải trả tiền			1	1,0					1	0,3
Chất lượng nước tốt	90	<u>68,2</u>	75	<u>78,1</u>	18	<u>54,5</u>	56	<u>74,7</u>	239	<u>71,1</u>
Thói quen+Có sẵn	1	0,8							1	0,3
Thói quen+Chất lượng nước tốt	1	0,8							1	0,3
Có sẵn+Chất lượng nước tốt	4	3,0	2	2,1	2	6,1	1	1,3	9	2,7
Không có sự lựa chọn nào khác+Chất lượng nước tốt	2	1,5			1	3,0			3	0,9
Khác			5	5,2	2	6,1	2	2,7	9	2,7
Thói quen+Không có sự lựa chọn nào khác+ Không phải trả tiền			1	1,0					1	0,3
<b>Tổng</b>	<b>132</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>336</b>	<b>100</b>

*Nhu cầu sử dụng nước sạch ở một số nơi theo ý kiến của một số người*

- Khu phố Yên Mẫn (phường Kinh Bắc) vẫn phải dùng nước giếng khoan để ăn và người dân yêu cầu được sử dụng nước sạch của thành phố thay cho nước giếng (Bà Nguyễn Thu Hà, Chủ tịch hội phụ nữ phường Kinh Bắc)
- “Tỷ lệ dùng nước giếng so với nước máy là 30:70, do hệ thống nước sạch chưa được đầu nối hết với các hộ dân” (Ông Nguyễn Kinh Quốc, trưởng khu Y Na, Kinh bắc)
- “Khu phố tuy mới được thành lập nhưng cấp nước tương đối đầy đủ và đảm bảo, song chất lượng nước thỉnh thoảng chưa được tốt, người dân đã kiểm tra bằng máy (không nói rõ tên máy) thấy chất lượng nước chưa tốt” (Thảo luận nhóm ở phường Suối Hoa)

Ngoài ra còn có hộ có ý kiến như sau:

### 5.3.2 Hiện trạng sử dụng nước cho tắm giặt

*Nước cho tắm giặt.* Trung bình 60% (46.3% - 63.2% ở các phường) các hộ sử dụng nước máy, 26% (14.6% - 41.1%) nước giếng khoan, duy nhất còn 17.4% hộ ở phường Thị Cầu sử dụng nước giếng khơi cho mục đích tắm giặt (Bảng 5-11). Lý do chính cho việc sử dụng nguồn nước (Không kể nước máy) cho tắm giặt là: “Có sẵn” và đặc biệt là “Không phải trả tiền” (Bảng 5-14). Khi khảo sát ở các hộ gia đình, người dân cho biết chất lượng nước giếng có suy giảm so với trước đây song vẫn có thể dùng tốt cho các mục đích tắm giặt, đặc biệt vào mùa hè nước giếng được dùng nhiều vì nước mát. Trong tương lai nếu chất lượng nước ngầm và khả năng ô nhiễm nước ngầm ở trong khu vực còn nằm trong tầm kiểm soát được thì vẫn nên khuyến khích người dân dùng kết hợp các hình thức. Như vậy sẽ giảm bớt tình trạng căng thẳng trong cấp nước của công ty và tiết kiệm năng lượng. Điều này cũng đã được khẳng định trong các buổi thảo luận nhóm với người dân và trưởng khu. Sở dĩ chúng tôi nói đến mức độ căng thẳng trong cấp nước ở đô thị vì hiện nay việc di dân hay gia tăng dân số ở các đô thị có tỷ trọng công nghiệp cao. Đó là xu thế chung ở Việt Nam mà trong đó có thành phố Bắc Ninh.

**Bảng 5-13** Tình hình sử dụng các nguồn nước cho mục đích tắm giặt

Tình hình sử dụng các nguồn nước cho tắm giặt	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Giếng khoan	21	<u>14,6</u>	29	<u>27,1</u>	11	<u>28,2</u>	39	<u>41,1</u>	100	<u>26,0</u>
Giếng khơi	25	17,4							25	6,5
Mua nước							1	1,1	1	0,3
Nước máy	91	<u>63,2</u>	69	<u>64,5</u>	27	<u>69,2</u>	44	<u>46,3</u>	231	<u>60,0</u>
Nước máy+Giếng khoan	3	2,1	9	8,4			11	11,6	23	6,0
Nước máy+Giếng khơi	4	2,8			1	2,6			5	1,3
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-14** Lý do sử dụng các nguồn nước cho mục đích tắm giặt (không kể nước máy)

Lý do sử dụng cho tắm giặt	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Thói quen	2	4,4					1	2,6	3	2,4
Có sẵn	18	<u>40,0</u>	7	24,1	5	<u>45,5</u>	14	<u>35,9</u>	44	<u>35,5</u>
Không còn nguồn nào khác					1	9,1	4	10,3	5	4,0
Không phải trả tiền	13	<u>28,9</u>	12	<u>41,4</u>	4	<u>36,4</u>	15	<u>38,5</u>	44	<u>35,5</u>
Chất lượng nước tốt	5	11,1	1	3,4	1	9,1	4	10,3	11	8,9
Thói quen+Không mất tiền	2	4,4	8	<u>27,6</u>					10	8,1
Không mất tiền+Chất lượng nước tốt	1	2,2							1	0,8
Không mất tiền+Chất lượng nước tốt+Khác	1	2,2							1	0,8
Khác	3	6,7	1	3,4			1	2,6	5	4,0
<b>Tổng</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

### 5.3.3 Chi phí và giá trị của nước sạch

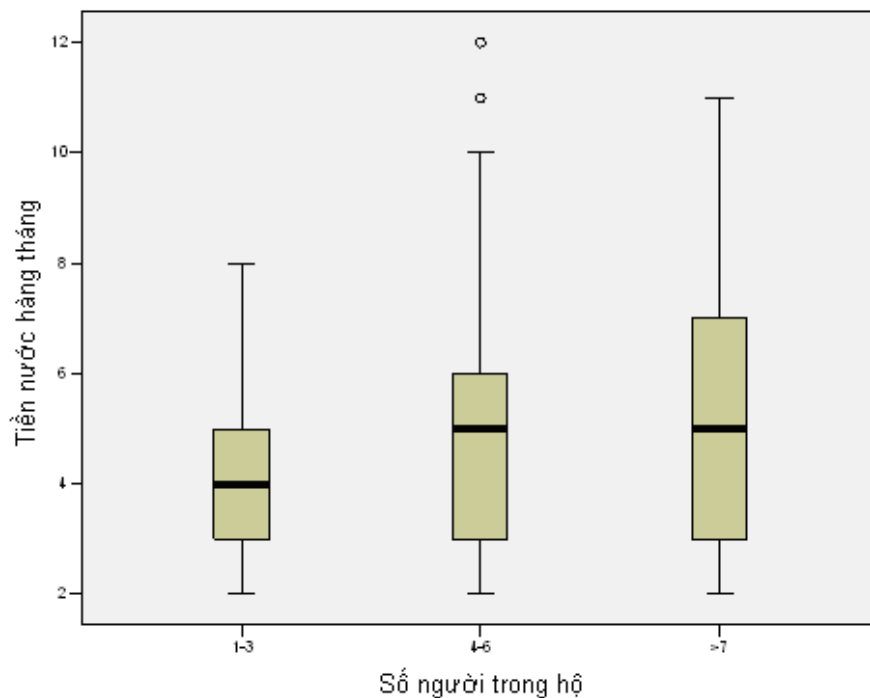
#### 5.3.3.1 Chi phí tiền nước trung bình tháng

*Tiền nước trung bình tháng* của hộ dân phụ thuộc chủ yếu vào số người trong hộ và phần nào mức sống của hộ dân. Do các hộ dân đều sử dụng kết hợp nước máy và nước giếng (khoan và khơi) nên chi phí trung bình tháng cho nước sạch chỉ giao động trong khoảng 10-30 nghìn đồng/tháng (Bảng 5-5 và Hình 5-5). Đặc biệt phường Kinh Bắc khá tiết kiệm trong việc sử dụng nước sạch.

Trong nghiên cứu của chúng tôi thì giữa chi phí nước sạch trung bình tháng, mức sống gia đình và số người trong hộ có một mối quan hệ nhất định. Song mối quan hệ giữa chi phí nước sạch và mức sống gia đình xem ra không rõ nét vì dù có thu nhập cao hay thấp thì cũng vẫn phải tiêu dùng một lượng nước tối thiểu trong ngày vì nước được coi là một lương thực tối thiểu của con người. Giữa chi phí nước và số người trong hộ thì có vẻ rõ ràng hơn. Song nhìn chung, hệ số tương quan giữa các yếu tố rất thấp và có thể nói đó là quan hệ "lỏng".

Chi phí tiền nước ở Bắc Ninh chỉ chiếm khoảng 0,9 đến 1,08%. Nếu so với chi tiêu cho ăn uống trung bình ngày thì chi phí này tương đương với một ngày chi tiêu của hộ dân. Chính vì vậy mà trong các buổi thảo luận nhóm nhiều người đều cùng quan điểm là chi phí cho nước sạch của hộ dân còn thấp và họ sẵn sàng chi trả cao hơn nếu công ty đảm bảo chất lượng nước tốt hơn.

**Hình 5-5** Phân loại tiền nước trung bình tháng theo số người có trong hộ



**Bảng 5-15** Tiền nước trung bình tháng của các hộ dân

Chi phí tiền nước trung bình tháng (000' VND/tháng)	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Không sử dụng	22	16.5	9	9.3	1	3.0	12	15.8	44	13.0
Dưới 10	28	<u>21.1</u>	18	<u>18.6</u>	2	6.1	17	<u>22.4</u>	65	<u>19.2</u>
10 – 20	26	<u>19.5</u>	13	<u>13.4</u>	2	6.1	13	<u>17.1</u>	54	<u>15.9</u>
21 – 30	29	<u>21.8</u>	24	<u>24.7</u>	7	<u>21.2</u>	14	<u>18.4</u>	74	<u>21.8</u>
31 – 40	14	10.5	7	7.2	3	9.1	10	13.2	34	10.0
41 – 50	5	3.8	5	5.2	4	<u>12.1</u>	1	1.3	15	4.4
51 – 60	3	2.3	4	4.1	2	6.1			9	2.7
61 – 70	1	0.8	4	4.1	4	<u>12.1</u>			9	2.7
71 – 80			2	2.1	4	<u>12.1</u>	1	1.3	7	2.1
81 – 90	1	0.8	7	7.2	1	3.0	3	3.9	12	3.5
91 – 100					1	3.0			1	0.3
Trên 100	4	3.0	4	4.1	2	6.1	5	6.6	15	4.4
KB/KTL	22	16.5	9	9.3	1	3.0	12	15.8	44	13.0
<b>Tổng</b>	<b>133</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>339</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-16** Chi phí tiền nước trung bình tháng của hộ, phụ thuộc vào số người (TV) có trong hộ (%)

**a) Chia theo phường**

Chi phí b. quân (000' đ /tháng)	Thị Cầu			Ninh Xá			Suối Hoa			Kinh Bắc			Tổng
	1-3 TV	4-6 TV	>7 TV	1-3 TV	4-6 TV	>7 TV	1-3 TV	4-6 TV	>7 TV	1-3 TV	4-6 TV	>7 TV	
Không sử dụng				3.3	1.4					7.1	3.4		1.6
Dưới 10	<u>31.8</u>	6.6	<u>22.2</u>	10.0	9.7	<u>25.0</u>	9.1			10.7	16.9		12.5
10 – 20	29.5	23.1	11.1	13.3	20.8	<u>25.0</u>	9.1	8.7		<u>28.6</u>	<u>23.7</u>		<u>21.2</u>
21 – 30	22.7	18.7	<u>22.2</u>	<u>33.3</u>	5.6		18.2	4.3		17.9	18.6		16.4
31 – 40	13.6	<u>24.2</u>	<u>22.2</u>	30.0	<u>23.6</u>		18.2	<u>21.7</u>	<u>50.0</u>	17.9	13.6	<u>25.0</u>	20.7
41 – 50	2.3	13.2	11.1		8.3	<u>25.0</u>		13.0		14.3	10.2		9.0
51 – 60		4.4	11.1		5.6	<u>25.0</u>	<u>27.3</u>	4.3		3.6	1.7		4.2
61 – 70		3.3		3.3	4.2		9.1	4.3					2.4
71 – 80		1.1			5.6			13.0	<u>50.0</u>				2.4
81 – 90					2.8			17.4				<u>25.0</u>	1.9
91 – 100		1.1			9.7			4.3			5.1	<u>25.0</u>	3.4
Trên 100								4.3					0.3
KB/KTL		4.4		6.7	2.8		9.1	4.3			6.8	25.0	4.0
<b>Tổng</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**b) Không chia theo phường**

Chi phí tiền nước trung bình tháng (000' đ/tháng)	Số thành viên (TV) trong hộ						Tổng	
	1-3 TV		4-6 TV		>7 TV			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Không sử dụng	3	2.7	3	1.2			<b>6</b>	<b>1.6</b>
Dưới 10	21	18.6	23	9.4	3	15.8	<b>47</b>	<b>12.5</b>
10 – 20	26	<u>23.0</u>	52	<u>21.2</u>	2	10.5	<b>80</b>	<b><u>21.2</u></b>
21 – 30	27	<u>23.9</u>	33	13.5	2	10.5	<b>62</b>	<b>16.4</b>
31 – 40	22	19.5	52	<u>21.2</u>	4	<u>21.1</u>	<b>78</b>	<b><u>20.7</u></b>
41 – 50	5	4.4	27	11.0	2	10.5	<b>34</b>	<b>9.0</b>
51 – 60	4	3.5	10	4.1	2	10.5	<b>16</b>	<b>4.2</b>
61 – 70	2	1.8	7	2.9			<b>9</b>	<b>2.4</b>
71 – 80			8	3.3	1	5.3	<b>9</b>	<b>2.4</b>
81 – 90			6	2.4	1	5.3	<b>7</b>	<b>1.9</b>
91 – 100			12	4.9	1	5.3	<b>13</b>	<b>3.4</b>
Trên 100			1	0.4			<b>1</b>	<b>0.3</b>
KB/KTL	3	2.7	11	4.5	1	5.3	<b>15</b>	<b>4.0</b>
<b>Tổng</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>245</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>377</b>	<b>100</b>

**5.3.3.2 Hệ thống đơn giá tiền nước**

*Đơn giá nước sạch* hiện nay đang được tính thống nhất trong toàn quốc dựa vào các qui định sau:

- Thông tư liên tịch số 104/2004/TTLT-BTC-BXD (8.11.2004) của Bộ Tài chính & Bộ Xây dựng, hướng dẫn nguyên tắc, phương pháp xác định và thẩm quyền quyết định giá tiêu thụ nước sạch tại các đô thị, khu công nghiệp, cụm dân cư nông thôn
- Quyết định số 38/2005/QĐ-BTC (30.06.2005) của Bộ Tài chính về khung giá tiêu thụ nước sạch sinh hoạt
- Cụ thể hoá trên cơ sở văn bản/quyết định của tỉnh ban hành. Ở Bắc Ninh được tính trên cơ sở Quyết định số 785/QĐ-CT (24.05.2005).

Tỷ lệ NDPV biết về giá cho một mét khối nước sạch ở các phường tương đương nhau, vào khoảng 77-84% (

). Duy chỉ có phường Suối Hoa, thu nhập của người dân thì cao, trình độ học vấn cũng cao và phần lớn là cán bộ nhà nước thì lại ít quan tâm đến giá một mét khối nước sạch.

*Việc trả tiền nước theo hình thức khoán cố định 10.000 đ/tháng như ở phường Kinh Bắc trong khi đã lắp đặt đồng hồ đo nước bị người dân kêu ca rất nhiều trong thảo luận nhóm. Chúng tôi đề nghị công ty nên giải thích cho người dân vấn đề này.*

*Liệu đơn giá nước sạch đắt hay rẻ? Câu hỏi tiếp theo xem người dân có nhận xét gì về đơn giá nước hiện hành. Liệu họ coi nó là đắt, rẻ hay vừa phải. Dựa vào 7 ta thấy, đại đa số (trên 70%) đều cho đơn giá này vừa phải. Song có điều ngạc nhiên là nhóm hộ có thu nhập cao, 20% ở phường Suối Hoa và 18,8% ở Kinh Bắc lại cho đơn giá nước sạch hiện nay là đắt. Theo phỏng đoán của chúng tôi, các hộ có thu nhập cao thường là hộ có kiến thức/nhận thức chung cũng như trình độ văn hoá cao hơn nên họ "phỏng đoán" và "e ngại" là Công ty sau đợt nghiên cứu này sẽ tăng giá nước. Xuất phát từ phỏng đoán đó mà họ có thái độ "bất hợp tác" và cố tình "bóp méo thông tin".*

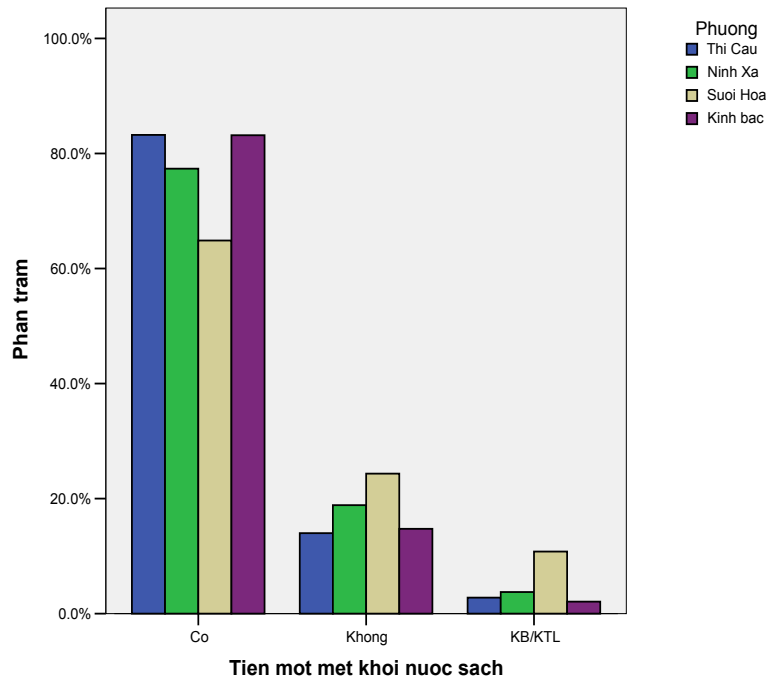
**Bảng 5-17** Quan điểm của hộ dân về giá nước sạch hiện đang áp dụng

Giá nước hiện hành	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Đắt	2	1.4	1	1.0	3	8.3	1	1.2	7	<b>1.9</b>
Hơi đắt	6	4.2	8	7.7	2	5.6	6	7.1	22	<b>6.0</b>
Vừa phải	130	<u>90.3</u>	90	<u>86.5</u>	29	<u>80.6</u>	76	<u>89.4</u>	325	<b><u>88.1</u></b>
Rẻ	2	1.4	5	4.8			1	1.2	8	<b>2.2</b>
KB/KTL	4	2.8			2	5.6	1	1.2	7	<b>1.9</b>
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>	<b>369</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-18** Quan điểm của hộ dân về giá nước sạch hiện đang áp dụng, chia theo mức sống (khá, trung bình và nghèo)

Giá nước hiện hành		Thị Cầu			Ninh Xá			Suối Hoa			Kinh Bắc		
		Khá	Trung bình	Nghèo	Khá	Trung bình	Nghèo	Khá	Trung bình	Nghèo			
Đắt	n		2			1	2	1		1			
	%		1.9			1.2	10.0	6.3		1.5			
Hơi đắt	n	2	4		3	5	2		3	3			
	%	5.9	3.9		13.0	6.2	10.0		18.8	4.4			
Vừa phải	n	30	94	6	20	70	14	15	12	64			
	%	<u>88.2</u>	<u>90.4</u>	<u>100.0</u>	<u>87.0</u>	<u>86.4</u>	<u>70.0</u>	<u>93.8</u>	<u>75.0</u>	<u>92.8</u>			
Rẻ	n	1	1			5				1			
	%	2.9	1.0			6.2				1.5			
KB/KTL	n	1	3				2		1				
	%	2.9	2.9				10.0		6.3				
<b>Tổng</b>	<b>n</b>	<b>34</b>	<b>104</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>81</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>69</b>			

Hình 5-6 Phần trăm số người được phỏng vấn biết về giá một mét khối nước sạch



### 5.3.3.3 Chất lượng nước sạch

Ở phường Ninh xá, bà Nguyễn Thị Mai, trạm trưởng trạm Y tế cho biết: “Phường đã tuyên truyền người dân sử dụng nước sạch, có hơn 99 % hộ dân sử dụng nước sạch, đã phòng chống được các bệnh như: Mắt hột, ngoài da, nội khoa. Trước đây dùng nước giếng khoan nên dân hay bị sỏi thận. Bây giờ đã giảm hẳn đó chính là tác dụng của việc sử dụng nước sạch”

Song bên cạnh đó vẫn còn nhiều bất cập như:

- Trong một số thảo luận nhóm đại diện hộ dân họ cũng cho biết nước máy chất lượng chưa tốt vẫn còn hiện tượng đóng cặn.
- Trong thảo luận nhóm đối với đại diện người dân ở phường Ninh Xá, bà Trần Thị Điểm (71 tuổi, có thu nhập khá) đã phàn nàn rất nhiều về chất lượng nước sạch so với đơn giá phải trả 2500 đ/m<sup>3</sup> hiện nay. Theo bà chất lượng nước đó chỉ đáng 1000 đ/m<sup>3</sup>. Sau khi cả nhóm tranh luận và giải thích nguyên nhân thì người phụ nữ này đã thay đổi quan điểm của mình và sẵn sàng chi trả nhiều hơn nếu chất lượng nước được cải thiện. Nước có thể "còn màu vàng của sắt" nhưng phải đảm bảo nước không chứa các chất độc hại đối với sức khỏe con người như thuốc sâu, phân bón, ... Yêu cầu này đặt ra là một thách thức lớn đối với công ty trong tương lai vì các giếng khai thác nước thô nằm ở xã Hoà Long, trên diện tích đất nông nghiệp của nông dân. Liệu ai có thể "điều khiển" người nông dân để họ dùng ít phân bón và thuốc trừ sâu hơn nhằm tránh ô nhiễm nguồn nước ngầm.

Hình 5-7 TLN ở phường Ninh Xá



#### 5.3.3.4 Giá trị sẵn sàng chi trả tiền nước máy khi công ty cải thiện/đảm bảo chất lượng nước

Kịch bản chúng tôi đưa ra là: Người dân phản ứng như thế nào khi công ty tăng giá nước và đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ hay vấn đề sẵn sàng chi trả khi công ty nâng cao chất lượng nước sạch. Theo quan điểm cũ và "truyền thống" của nền kinh tế kế hoạch nên nhiều người trả lời là "Nhà nước yêu cầu nộp bao nhiêu thì tôi nộp". Đến khi hỏi cụ thể chi tiết và tiến hành đấu giá thì ta có được các tập giá trị nhất định. Sau khi phân tích số liệu ta có được một bức tranh chung về WTP đối với nước máy. Giá trị sẵn sàng chi trả giao động trong khoảng khá đồng nhất, nghĩa là giữa 3235 và 3635 đ/m<sup>3</sup>. Phường Kinh Bắc và Suối Hoa có giá trị WTP cao nhất. Mọi thông số thống kê được thể hiện ở Trong Bảng 5-19 và tỷ lệ giữa giá trị sẵn sàng chi trả WTP và thu nhập hộ dân đã được kiểm tra bằng hệ số tương quan. Song hệ số tương quan không mang ý nghĩa thống kê. Chính vì vậy, nếu chính quyền ở tỉnh cho phép thì công ty có thể nâng giá nước sạch và đồng thời cải thiện chất lượng chất lượng nước và dịch vụ.

Bảng 5-19 Giá trị sẵn sàng chi trả của người dân về giá nước sạch

Phường	n	Tối thiểu	Tối đa	Trung bình	Phương sai
Thị Cầu	143	2500	6000	3468.53	809.75
Ninh Xá	104	2500	6000	3235.58	657.14
Suối Hoa	37	2500	6000	3635.14	940.22
Kinh Bắc	86	2500	6000	3523.26	900.68
<b>Tổng</b>	<b>370</b>	<b>2500</b>	<b>6000</b>	<b>3432.43</b>	<b>814.52</b>

## 5.4 Đánh giá về hệ thống vệ sinh của hộ gia đình

### 5.4.1 Mức độ phủ nhà vệ sinh ở thành phố Bắc Ninh

Có thể nói là gần 100% các hộ gia đình ở Bắc Ninh đều có nhà vệ sinh riêng. Tỷ lệ nhà vệ sinh tự hoại đều trên 90% ở các phường. Các con số này đều được khẳng định ở trong các phỏng vấn sâu đối với trường khu và thảo luận nhóm ở các phường như sau:

- Hệ thống nhà vệ sinh tự hoại chiếm 90% ở phường Thị Cầu (Bảng 5-21)
- Ở phường Kinh Bắc, theo ông Nguyễn Văn Tâm, trưởng khu Yên Mẫn, thì: "Trên địa bàn, đại đa số có nhà vệ sinh tự hoại, tỉ lệ nhà vệ sinh tự hoại là 80%, còn lại 20% là nhà vệ sinh bán tự hoại, không còn nhà vệ sinh tập trung. Không có trường hợp nhà vệ sinh xả trực tiếp vào cống rãnh địa phương". Còn theo bà Nguyễn Thu Hà, chủ tịch hội phụ nữ phường, cho biết: "80% có hố xí tự hoại, 20% hai ngăn đổ tro, chất thải của loại đổ tro này thì được bón cây trồng và nuôi cá"

- Ở phường Suối Hoa, theo ông Nguyễn Thế Nho, trưởng khu I cho biết: “*Trên địa bàn, đại đa số có nhà vệ sinh tự hoại, tỉ lệ nhà vệ sinh tự hoại là 99%, còn lại 1% là nhà vệ sinh bán tự hoại (phường và dân cùng làm). Khu tập thể có 4 nhà vệ sinh dùng chung. Không có trường hợp nhà vệ sinh xả trực tiếp vào cống rãnh địa phương. Lý do chính không có nhà vệ sinh riêng đó là không phải chỗ ở ổn định của hộ, ngoài ra một vài hộ có hoàn cảnh khó khăn nên chưa thể xây được*”.

Tình trạng hố xí hai ngăn (đổ tro) vẫn còn tồn tại ở một số phường. Khả năng chuyển đổi đối với một số hộ từ hai ngăn sang tự hoại là khó vì các lý do sau:

- Điều kiện kinh tế của hộ không cho phép, ví dụ các hộ nghèo,
- Muốn tiếp sử dụng phân cho bón cây và nuôi cá,
- Chỉ chuyển đổi khi nào xây nhà mới
- Do diện tích sân vườn lớn và việc tồn tại hố xí loại này không ảnh hưởng đến cuộc sống của hộ dân nên vẫn còn hố xí hai ngăn, ví dụ như ông Đinh Văn Hùng (22 Hoàng Quốc Việt - phường Thị Cầu) là giảng viên trường đại học nghỉ hưu, có gia đình khá giả (lương hưu của vợ chồng và còn có cửa hàng tạp hoá nhỏ) nói: “*Gia đình rất tự hào là hố xí rất sạch và hợp vệ sinh*”. Hay theo ông Nguyễn Văn Oánh, chủ tịch UBND phường Ninh Xá cho biết: “*Đa số các hộ có nhà vệ sinh tự hoại (chiếm 95%), còn 5% các hộ có nhà vệ sinh hai ngăn, không có hiện tượng sử dụng nhà vệ sinh công cộng. Lý do tồn tại nhà vệ sinh hai ngăn là do những hộ này có đất rộng nên vẫn đảm bảo vệ sinh sạch sẽ*”.

**Bảng 5-20** Tỷ lệ hộ gia đình có/không có nhà vệ sinh

Nhà vệ sinh riêng	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Có	133	92.4	107	100	39	100	95	100	374	100
Không	11	7.6								
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-21** Loại nhà vệ sinh

Loại nhà vệ sinh của hộ	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Vệ sinh đảo, hai ngăn	8	6.0	4	3.8			5	5.4	17	5.0
Vệ sinh bán tự hoại							2	0.0	2	0.0
Vệ sinh tự hoại	126	94.0	101	96.2	39	100.0	88	92.6	354	95.0
<b>Tổng</b>	<b>134</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>373</b>	<b>100</b>

*Vay vốn để xây nhà vệ sinh.* Trong phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm chúng tôi có đề cập đến vấn đề cho vay vốn để xây dựng nhà vệ sinh và sau đây là một số quan điểm chính:

- Theo bà Phạm Thị Bình, phó chủ tịch phường Kinh Bắc thì: “*Người dân nhìn chung có nhận thức về vệ sinh môi trường nên những hộ có điều kiện thì xây hệ thống vệ sinh tự hoại. Còn những hộ chưa có điều kiện thì chưa làm được. Nếu cho vay thì họ không vay vì sợ không trả được, còn nếu hỗ trợ thì họ nhận*”
- Theo ông Nguyễn Văn Oánh, Chủ tịch UBND phường Suối Hoa, cho biết: “*Nếu cho vay thì cũng không vay vì bây giờ xây dựng hệ thống nhà vệ sinh thì đơn giản chỉ do người ta nghĩ là vẫn đảm bảo vệ sinh nên chưa xây sửa lại*”.
- Có một số hộ nghèo cũng muốn vay để nâng cấp nhà vệ sinh song hình thức vay chưa phù hợp với hoàn cảnh người dân. Theo ý kiến của bà Nguyễn Thu Hà, chủ tịch hội phụ nữ đã cho biết: “*Đối với các hộ nghèo chưa có hố xí tự hoại, nếu có chương trình cho vay để cải tạo lại nhà vệ sinh thì họ sẵn sàng vay theo hình thức vay qua tín chấp nhưng ở phường này không được vay theo hình thức này*”

Một điều đáng lưu ý là trong quá trình khảo sát ở phường Thị Cầu và Ninh Xá chúng tôi đã gặp một vài trường hợp, người dân cho biết một số nhà còn vệ sinh bán tự hoại và phân trôi ra cống gây mùi xú ối. Song khi qua các hộ dân đó trực tiếp phỏng vấn thì họ lại khẳng định gia đình có vệ sinh tự hoại hoàn toàn và thậm chí bề phốt hai ngăn. Chính vì vậy chúng tôi có thể khẳng định thiên về an toàn ở mức thấp hơn so với thống kê (Bảng 5-17).

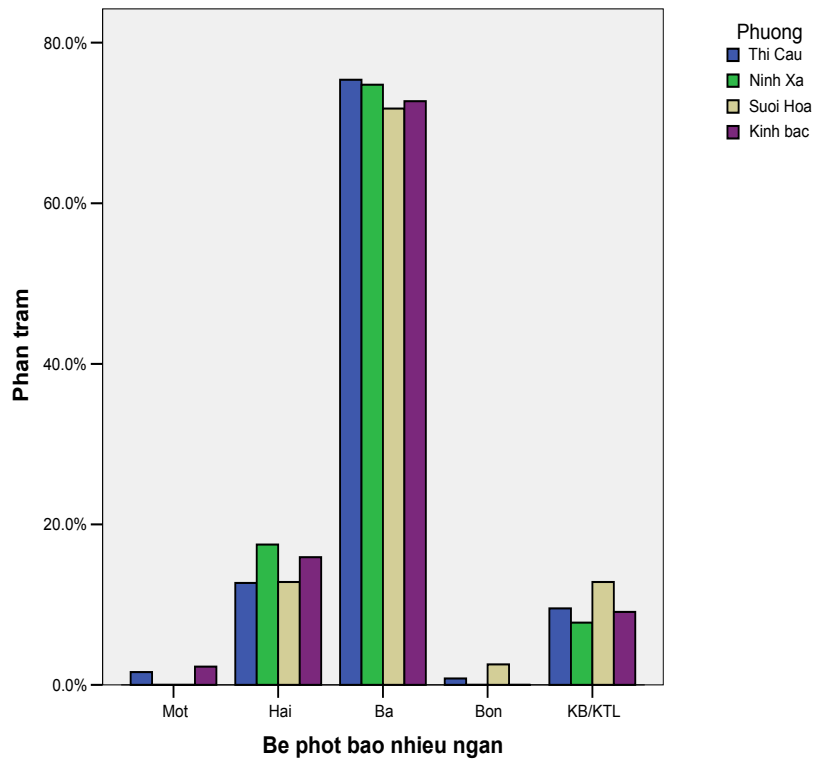
## 5.4.2 Thực tế về vệ sinh tự hoại

### 5.4.2.1 Kết cấu và vị trí xây nhà vệ sinh tự hoại

Nhà vệ sinh tự hoại hầu hết được xây dựng có hai hoặc ba ngăn, đa số là 3 ngăn (Hình 5-8). Loại một ngăn chỉ có ở phường Thị Cầu và Kinh Bắc. Một điều đặc biệt ở phường Suối Hoa, nhiều nhà mới xây và gia đình có điều kiện nên số lượng bề phốt và thể tích cũng tăng (bề phốt 4 ngăn chiếm 2,6%).

Vị trí của bề phốt ở phường Thị Cầu và Kinh Bắc thường xây ở ngoài nhà vì cả hai phường đều nằm ở vùng ngoại vi của thành phố và có đủ diện tích để xây dựng. Ở phường Suối Hoa thì đến 97% hộ có xây bề phốt ở trong nhà.

Hình 5-8 Số ngăn của bề phốt



**Bảng 5-22 Vị trí của bể phốt**

Vị trí của bể phốt	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Trong nhà	99	<u>78.6</u>	93	<u>90.3</u>	38	<u>97.4</u>	72	<u>81.82</u>	<b>302</b>	<b><u>84.83</u></b>
Ngoài nhà (sân, vườn)	25	19.8	10	9.71	1	2.56	15	17.05	<b>51</b>	<b>14.33</b>
KB/KTL	2	1.59					1	1.14	<b>3</b>	<b>0.84</b>
<b>Tổng</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	<b>356</b>	<b>100</b>

#### 5.4.2.2 Quy mô của bể phốt

Bể phốt được xây dựng có qui mô từ 3 đến 6 m<sup>3</sup>. Thậm chí ở phường Suối Hoa có những hộ xây bể phốt với siêu qui mô. Các thông tin này đã được kiểm tra lại và được xác nhận (Bảng 5-20).

**Bảng 5-23 Qui mô của bể phốt**

Qui mô của bể phốt	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dưới 3 m <sup>3</sup>	10	10.2	13	16.1	3	11.1	7	10.5	<b>33</b>	<b>12.1</b>
3.1 - 6 m <sup>3</sup>	67	<u>68.4</u>	52	<u>64.2</u>	10	37.0	40	<u>59.7</u>	<b>169</b>	<b><u>61.9</u></b>
Trên 6 m <sup>3</sup>	21	21.4	16	19.8	14	<u>51.9</u>	20	29.9	<b>71</b>	<b>26.0</b>
<b>Tổng</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>273</b>	<b>100</b>

#### 5.4.2.3 Loại nước nào cho chảy vào bể phốt và sau đó đi đâu

Theo kết quả khảo sát ở Bảng 5-24 thì trên 96% các hộ chỉ cho nước từ hố xí chảy vào bể phốt. Nhưng theo ước đoán thì con số này có thể cao hơn vì thực tế trong xây dựng và vận hành bể phốt mọi gia đình đều tuân thủ theo qui định tối thiểu về kỹ thuật là chỉ cho nước từ hố xí chảy vào bể phốt.

**Bảng 5-24 Loại nước thải chảy vào bể phốt của gia đình**

Loại nước thải chảy vào bể phốt	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Vệ sinh	121	<u>96.0</u>	103	<u>100.0</u>	38	<u>97.4</u>	86	<u>97.7</u>	<b>348</b>	<b><u>97.8</u></b>
Vệ sinh + Nhà tắm					1	2.6			<b>1</b>	<b>0.3</b>
Vệ sinh + Nhà tắm+ Bếp	2	1.6							<b>2</b>	<b>0.6</b>
Vệ sinh + Nhà tắm+ Bếp + Kinh doanh							1	1.1	<b>1</b>	<b>0.3</b>
KB/KTL	3	2.4					1	1.1	<b>4</b>	<b>1.1</b>
<b>Tổng</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	<b>356</b>	<b>100</b>

Phường Suối Hoa do cơ sở hạ tầng mới xây dựng theo qui hoạch phân lô ô và chia thửa nên đảm bảo 100% nước thải cho chảy vào hệ thống chung. Phường Ninh Xá và Thị Cầu thì tỷ lệ không thu gom được vào hệ thống chung vẫn còn 3-5% (ra sông, ao, hồ, kênh mương ...hoặc chảy ra vườn, cho ngấm xuống đất). Riêng ở phường Kinh Bắc vẫn còn 17,1% số hộ cho chảy ra sông, ao,... hoặc chảy ra vườn ... Điều này cũng đã được bà Phạm Thị Bình (phó chủ tịch phường Kinh Bắc) và Lê Sĩ Bình (chủ tịch UBND phường Suối Hoa) xác nhận trong phỏng vấn sâu. Theo chúng tôi thì công ty phải kết hợp cùng với chính quyền thành phố để kêu gọi, thuyết phục và thậm chí nếu cần phải hỗ trợ kinh phí để người dân tiêu dẫn nước thải từ nhà vệ sinh vào hệ thống thu gom chung.

**Bảng 5-25** Nơi xả của hố xí tự hoại

Nước của hố xí tự hoại đi đâu	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hệ thống tiêu thoát công cộng	114	<u>90.5</u>	93	<u>90.3</u>	39	<u>100.0</u>	69	<u>78.4</u>	315	<u>88.5</u>
Đường cái	4	3.2	7	6.8			2	2.3	13	3.7
Ra sông, kênh, mương, ao, hồ	2	1.6	1	1.0			10	11.4	13	3.7
Cho ngấm xuống đất, chảy ra vườn	3	2.4	2	1.9			5	5.7	10	2.8
Sông + Vườn	1	0.8							1	0.3
KB/KTL	2	1.6					2	2.3	4	1.1
<b>Tổng</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	<b>356</b>	<b>100</b>

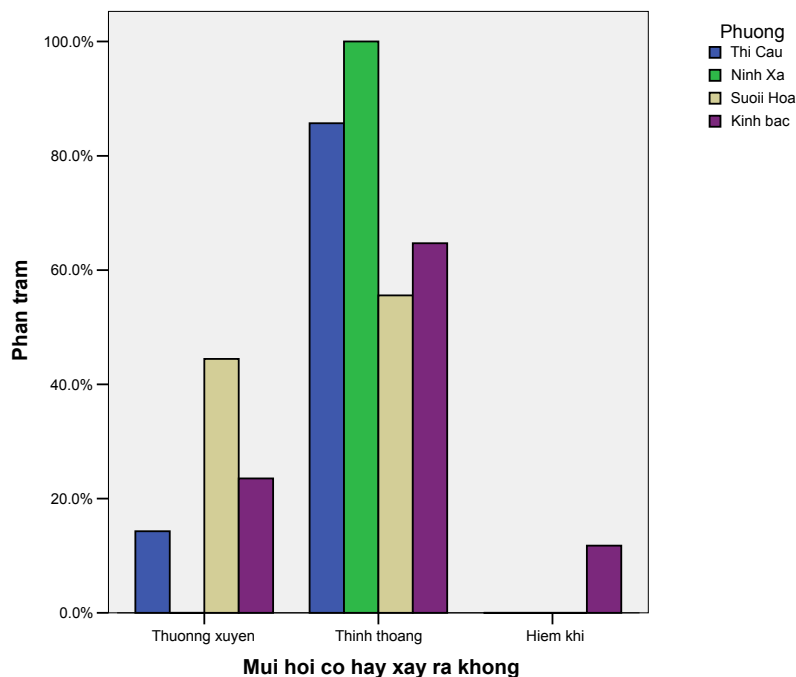
#### 5.4.2.4 Thực tế trong quá trình vận hành bể phốt

Trong nhiều trường hợp (trên 80%) cho là không phát hiện thấy mùi hôi của bể phốt. Trong trường hợp có xuất hiện mùi hôi (15,5 - 25,6%) thì mùi hôi thỉnh thoảng mới xảy ra (Hình 5-9). Riêng ở phường Suối Hoa các hộ được hỏi phát hiện mùi hôi bể phốt lớn nhất (chiếm 25,6%) và tần suất xảy ra mùi hôi trong nhà thường xuyên cũng chiếm phần lớn (chiếm 44,4%).

**Bảng 5-26** Tỷ lệ phát hiện mùi hôi của bể phốt trong nhà

Tỷ lệ phát hiện mùi hôi	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Có	22	17.5	16	15.5	10	25.6	17	19.3	65	18.3
Không	104	<u>82.5</u>	87	<u>84.5</u>	29	<u>74.4</u>	70	<u>79.6</u>	290	<u>81.5</u>
KB/KTL							1	1.1	1	0.3
<b>Tổng</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	<b>356</b>	<b>100</b>

**Hình 5-9** Tần suất xảy ra mùi hôi của bể phốt



#### 5.4.2.5 Thông hút bể phốt

Số hộ gia đình không thông bể phốt rất cao. Trong trường hợp cho thông hút bể phốt thì thường khoảng trên 5 năm một lần hoặc khi nào thấy tắc hoặc đầy thì cho thông. Tỷ lệ dùng hoá chất cho vệ sinh rất cao, trên 75% ở các phường. Việc dùng hoá chất đều diễn ra trong mọi năm (Hình 5-10, Bảng 5-27 đến Bảng 5-29).

Trong tương lai, Công ty nên lên kế hoạch quản lý hệ thống bể phốt của các hộ dân cũng như khuyến cáo, rồi từng bước cưỡng bức thông hút bể phốt thường xuyên và bùn của bể phốt phải được chuyển về nhà máy để xử lý.

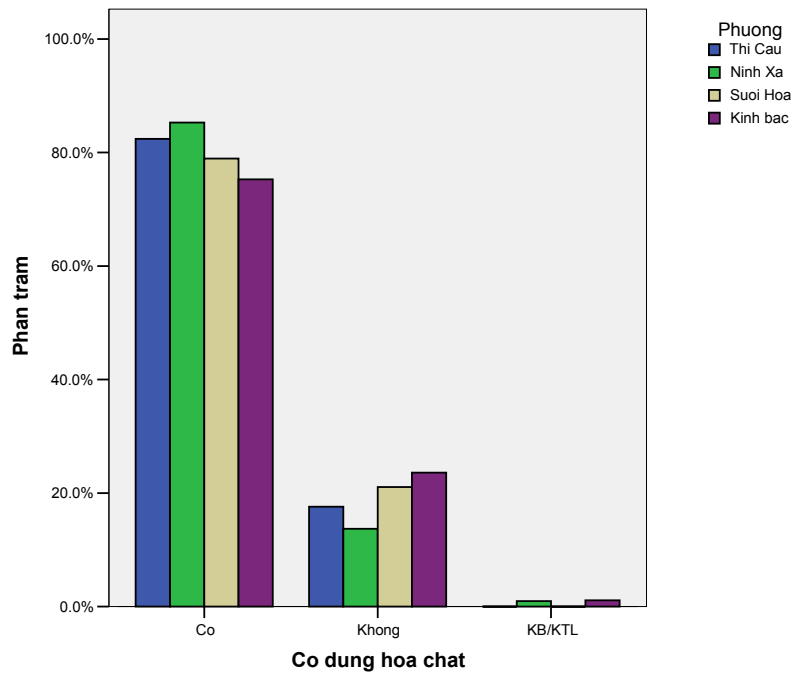
**Bảng 5-27** Có thông hút bể phốt

Thông hút bể phốt	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Có	19	15.1	22	21.6	6	15.4	12	13.6	<b>59</b>	<b>16.6</b>
Không	107	<u>84.9</u>	80	<u>78.4</u>	31	<u>79.5</u>	76	<u>86.4</u>	<b>294</b>	<b><u>82.8</u></b>
KB/KTL					2	5.1			<b>2</b>	<b>0.6</b>
<b>Tổng</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	<b>355</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-28** Tần suất thông hút bể phốt

Tần suất thông hút bể phốt	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hàng năm	1	5.3			2	25.0			<b>3</b>	<b>5.1</b>
2 – 3 năm	2	10.5	5	26.3	2	25.0			<b>9</b>	<b>15.3</b>
4 - 5 năm	6	31.6	1	5.3			3	23.1	<b>10</b>	<b>17.0</b>
> 5 năm	9	<u>47.4</u>	9	<u>47.4</u>	3	<u>37.5</u>	2	15.4	<b>23</b>	<b><u>39.0</u></b>
Bất cứ khi nào tắc thì thông	1	5.3	4	21.1	1	12.5	7	<u>53.9</u>	<b>13</b>	<b>22.0</b>
KB/KTL							1	7.7	<b>1</b>	<b>1.7</b>
<b>Tổng</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Hình 5-10 Dùng hoá chất để thông tắc vệ sinh



Bảng 5-29 Tần suất dùng hoá chất để thông tắc vệ sinh

Tần suất dùng hoá chất	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hàng năm	94	93.0	82	94.3	27	87.1	65	97.0	268	93.7
Nhiều năm	5	5.0	4	4.5	4	12.9	2	3.0	15	5.2
Nếu tắc thì sử dụng	2	2.0	1	1.2					3	1.1
<b>Tổng</b>	<b>101</b>	<b>100</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>286</b>	<b>100</b>

#### 5.4.2.6 Hành vi và nhận thức của người dân khi không có nhà vệ sinh

Trong trường hợp không có nhà vệ sinh riêng thì mọi người thường đi vệ sinh công cộng, câu hỏi này khá nhạy cảm (Bảng 5-30). Nhận thức về việc không có nhà vệ sinh và đi ra trực tiếp vào hệ thống thoát nước thì được phân tích kỹ ở trong Bảng 5-31. 86,2% người trả lời cho là sẽ “Phát sinh bệnh tật nguy hiểm”, 78,1% “Gây ô nhiễm nguồn nước” và chỉ có rất ít phần trăm có các ý kiến khác như “Không nguy hiểm” hoặc không trả lời. Như vậy, nhận thức của người dân rất rõ ràng về tác dụng của nhà vệ sinh và không đi vệ sinh vào nguồn nước. Có thể nói đó là kết quả tuyên truyền giáo dục người dân từ nhiều năm của Nhà nước trong lĩnh vực này.

Bảng 5-30 Nếu không có nhà vệ sinh thì đi đâu

Nếu không có nhà vệ sinh thì đi đâu	Thị Cầu		Ninh Xá		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ra sông					1	50.0	1	6.7
Vào hệ thống tiêu thoát nước	1	8.3					1	6.7
Sử dụng nhà vệ sinh hàng xóm	3	25.0					3	20.0
VS công cộng	4	33.3					4	26.7
Khác	4	33.3	1	100.0	1	50.0	6	40.0
<b>Tổng</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-31** Nhận thức khi không có nhà vệ sinh và đi ra trực tiếp vào hệ thống thoát nước

Nhận thức	Thị Cầu	Ninh Xa	Suối Hoa	Kinh Bac	Total	
Lan truyền dịch bệnh	98	75	31	52	256	(86.2 %)
Gây ô nhiễm nguồn nước	89	70	27	46	232	(78.1%)
Không nguy hiểm	5	3	1	7	16	(5.4%)
Khác	5	10		6	21	(7.1%)
KB/KTL	4	1	1	1	7	(2.4%)
<b>Tổng</b>	<b>118</b>	<b>78</b>	<b>33</b>	<b>68</b>	<b>297</b>	

### 5.5 Đánh giá về đầu nối và thoát nước thải trong khu vực

Như trong hình dưới, về mặt kỹ thuật người ta phân biệt các trường hợp kết nối của hộ gia đình vào hệ thống thu gom và tiêu thoát nước thải của thành phố:

- Trường hợp 1: Kết nối trực tiếp vào hệ thống chung cấp 1 của thành phố
- Trường hợp 2: Kết nối trực tiếp vào hệ thống chung cấp 2 của thành phố
- Trường hợp 3: Kết nối trực tiếp vào hệ thống nhánh cấp dưới của thành phố
- Trường hợp 4: Tiêu thoát ra vùng xung quanh mà không vào hệ thống chung của thành phố

Do cơ sở hạ tầng thu gom và tiêu thoát nước ở các đô thị Việt Nam mang tính chắp vá, không đồng bộ, ... từ cống, kênh mương tiêu cấp 1, 2 và cấp dưới. Chính vì vậy mà hiệu quả thu gom và tiêu thoát thấp. Đồng thời con số về lượng nước thải qua xử lý ở Việt Nam còn rất khiêm tốn. Điều này đã được khẳng định trong "*Chiến lược Bảo vệ môi trường quốc gia đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020*" (12.2003 của ông Mai Ái Trục, Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường) đã viết "*Môi trường ở nhiều đô thị nước ta bị ô nhiễm do hệ thống tiêu nước, thoát nước lạc hậu, xuống cấp nhanh nên không đáp ứng được yêu cầu; năng lực thu gom chất thải rắn còn thấp kém, trung bình chỉ đạt khoảng 60 - 70%, đặc biệt là chất thải nguy hại chưa được thu gom và xử lý theo đúng quy định*".

Hiện trạng tiêu thoát chung của thành phố Bắc Ninh theo hồ sơ của dự án gồm các vấn đề nổi cộm sau:

- Hệ thống bao gồm các cống hộp, cống tròn xả nước ra các khu vực xung quanh như Hồ Thành, các kênh mương, ao hồ và hồ Thị Cầu. Có một số tuyến ống đã cũ, thậm chí còn bị chảy ngược.
- Trong khu vực thành phố có một số điểm thường xuyên bị úng, ngập khi có mưa to như: Ngã tư Cống Ô, cầu cạn Niềm Xá, Cầu cạn Y Na, Ch, Ngân hàng công thương, đường Đầu Mã...

Theo báo cáo của Công ty cấp thoát nước Bắc Ninh thì hiện nay công ty mới phụ trách đến cống và kênh tiêu cấp 2. Còn các cống và kênh nhánh cấp dưới thì do người dân (cụm dân cư) tự quản. Thường thì hệ thống cấp 1 và 2 được xây dựng từ nguồn kinh phí của thành phố và hiện nay do công ty quản lý. Trong bảng dưới thể hiện các phường và vị trí của đường ống tiêu thoát nước thải của dự án. Bốn phường nghiên cứu được tô đậm trong bảng.

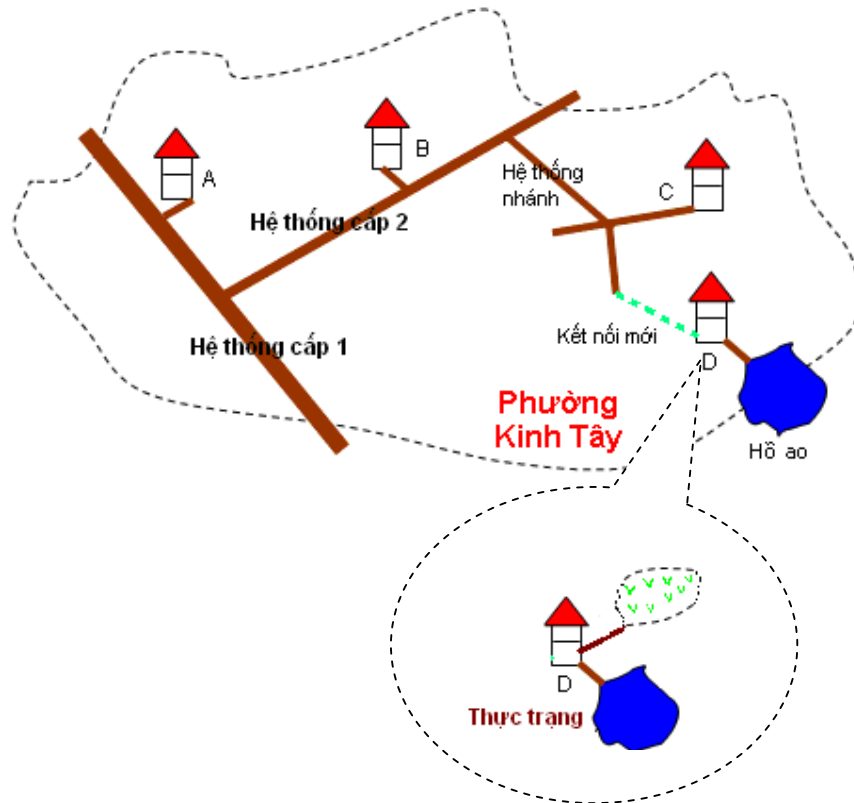
**Bảng 5-32** Dự án quản lý nước thải ở thành phố Bắc Ninh: Phường và xã nằm trong vùng ảnh hưởng của dự án

TT	Phường/xã	Vị trí của đường ống tiêu thoát chạy qua
1	Đáp Cầu	Hoàng Quốc Việt, Bắc Sơn và các phố khác
2	<b>Thị Cầu</b>	Hoàng Quốc Việt, Trần Lựu, Đầu Mã, trạm bơm nước thải số 4
3	Vũ Ninh	Đầu Mã, Đường ống áp lực chạy ra đồng Thanh Sơn và Phương Vỹ (theo thiết kế)
4	<b>Suối Hoa</b>	Phù Đổng Thiên Vương, Nguyễn Phi Ý Lan, Lê Văn Thịnh, Cao Lỗ Vương, Nguyễn Đăng Đạo, Ngô Gia Tự, Hàn Thuyên
5	Đại Phúc	Hai Bà Trưng (Gò đõ), Lê Thái Tổ, Nguyễn Đăng Đạo, Trần Hưng Đạo (ngã 6), Hàn Thuyên, ...

TT	Phường/xã	Vị trí của đường ống tiêu thoát chạy qua
6	Tiền An	Ngo Gia Tu, Vu Kiệt, Nguyễn Gia Thiều, Nguyễn Đăng Đạo, Trần Hưng Đạo, Đỗ Trọng Vỹ (trong chợ Nhớn)
7	Ninh Xá	Nguyễn Du, Huyền Quang, Nguyễn Trãi, Lê Thái Tổ, Ngô Gia Tự
8	Vệ An	Thiên Đức, Rạp hát, Thành cổ, Lê Phụng Hiểu, ...
9	Kinh Bắc	Hồ Ngọc Lân, Rạp hát, Lê Phụng Hiểu, Thiên Đức, ...
10	Xã Võ Cường	Ngô Tất Tố, Hoàng Hoa Thám, Nguyễn Cao, Ly Anh Tông, ...

Nguồn: Tài liệu dự án

Hình 5-11 Sơ đồ phân loại hình thức kết nối với hệ thống thu và tiêu thoát nước thải đô thị



Nội dung chính của phần này là nghiên cứu tình hình kết nối của từng hộ (hình thức và loại nước thải), tình hình tiêu thoát trong khu vực sinh sống của hộ và nhận thức của NDPV về vấn đề nước thải.

### 5.5.1 Hiện trạng kết nối và thoát nước thải của hộ gia đình

#### 5.5.1.1 Tiêu thoát của hộ đi đâu

Dựa vào các bảng sau ta thấy đến 90% các hộ đều tiêu thoát ra hệ thống chung (Bảng 5-33). Tỷ lệ ra sông, kênh mương, ao hồ cao nhất ở phường Kinh Bắc và Thị Cầu là gần 10%. Tỷ lệ dẫn nước thải ra vườn, cho ngấm xuống đất cũng còn vài phần trăm ở Thị Cầu, Ninh Xá và Kinh Bắc. Như vậy có thể nói, trừ phường Suối Hoa, một phường mới có cơ sở hạ tầng xây dựng hiện đại, khả năng kết nối, thu gom và tiêu thoát tốt, thì các phường khác tỷ lệ nước thải không nằm trong quản lý của hệ thống giao động trong khoảng 7% ở Thị Cầu, 15% ở Kinh Bắc, gần 4% ở Ninh Xá. Trong trường hợp ở các điểm đó không tồn tại hệ thống thu gom cấp 3 thì công ty phải làm việc với phường và khối để thuyết phục các hộ xây cống và đấu nối vào hệ thống. Trong trường hợp khó khăn, công ty cần phải hỗ trợ kinh phí cho những trường hợp này.

**Bảng 5-33** Nơi thải của nước thải của hộ gia đình (loại trừ nước từ hố xí tự hoại)

Nước thải đi đâu	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ra hệ thống tiêu thoát công cộng	128	<u>88.9</u>	97	<u>90.7</u>	38	<u>97.4</u>	79	<u>83.2</u>	342	<u>88.8</u>
Ra đường cái	3	2.0	6	5.6	1	2.6	1	1.1	11	2.9
Ra sông, kênh mương, ao hồ	6	4.2	1	0.9			9	9.5	16	4.2
Cho ngấm xuống đất hoặc chảy ra vườn	4	2.8	3	2.8			5	5.3	12	3.1
Ra sông + Ra vườn	1	0.7							1	0.3
KB/KTL	2	1.4					1	1.1	3	0.8
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-34** Loại hệ thống tiêu thoát nước của hộ

Loại của hệ thống tiêu thoát	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Rãnh hở	7	5.0	11	10.5			4	4.3	22	5.8
Cống kín	127	<u>90.1</u>	91	<u>86.7</u>	37	<u>94.9</u>	83	<u>89.3</u>	338	<u>89.4</u>
Vừa hở, vừa kín	5	3.6	3	2.9	2	5.1	6	6.5	16	4.2
KB/KTL	2	1.4							2	0.5
<b>Tổng</b>	<b>141</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>378</b>	<b>100</b>

Theo Bảng 5-34 thì từ 86,7% số hộ (thuộc phường Ninh Xá) đến 94,9% (thuộc phường Suối Hoa) có đường tiêu thoát nước kín. Ở phường Thị Cầu, Ninh Xá và Kinh Bắc vẫn còn khoảng 4,3% - 10,5% hộ còn cống tiêu thoát hở. Trong các phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm thì chúng tôi được biết là hệ thống kênh mương thu gom ở các phường còn chưa hoàn chỉnh. Do vậy tình trạng này đã gây ra ô nhiễm môi trường (gây mùi khó chịu) và chính vì vậy vấn đề này được xác nhận trong phỏng vấn sâu với chủ tịch và phó chủ tịch phường.

#### 5.5.1.2 Tắc cống tiêu thoát nước thải

Xem ra hệ thống cống rãnh chung ở Bắc Ninh không/ít bị tắc. Nếu có bị tắc thì hẳn hữu xảy ra (Bảng 5-35). Trong thảo luận nhóm và phỏng vấn cán bộ chủ chốt phường thì các vấn đề này ít bị nhắc đến.

**Bảng 5-35** Đường ống nước thải có hay bị tắc

Tắc đường ống	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Có	6	4.3	6	5.7	3	7.7	6	6.5	21	5.5
Không	133	<u>94.3</u>	99	<u>93.4</u>	36	<u>92.3</u>	87	<u>93.6</u>	355	<u>93.7</u>
KB/KTL	2	1.4	1	0.9					3	0.8
<b>Tổng</b>	<b>141</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-36** Tần suất tắc đường ống

Tần suất tắc đường ống	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Thường xuyên	2	40.0	2	28.6					4	19.1
Thỉnh thoảng hiếm khi	3	<u>60.0</u>	5	<u>71.4</u>	3	<u>100.0</u>	6	<u>100.0</u>	17	<u>81.0</u>
<b>Tổng</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

### 5.5.2 Hiện trạng kết nối và tiêu thoát nước thải trong khu vực

Các hộ đều nhận định là tình trạng tiêu thoát nước chung trong khu vực đều từ bình thường và tốt. Không tốt chỉ chiếm 20-30% (Bảng 5-37)

**Bảng 5-37** Hiện trạng tiêu thoát nước trong khu vực

Tiêu thoát trong khu vực	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tốt	78	<u>54.2</u>	42	<u>39.3</u>	20	<u>51.3</u>	49	<u>51.6</u>	189	<u>49.1</u>
Bình thường	31	21.5	32	29.9	12	30.8	24	25.3	99	25.7
Kém	32	22.2	31	29.0	7	18.0	22	23.2	92	23.9
KB/KTL	3	2.1	2	1.9					5	1.3
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

Song trong phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm thì hiện trạng tiêu thoát nước ở các phường chưa được tốt lắm, cụ thể:

**Phường Thị Cầu:** Hệ thống tiêu thoát nước thải chưa hoàn chỉnh. Một số tổ dân phố điều kiện kinh tế khó khăn nên chỉ xây được hệ thống cống hở gây ô nhiễm môi trường.

**Phường Kinh Bắc:**

- Theo Bà Phạm Thị Bình, phó chủ tịch phường, cho biết: *“Vi nằm ở phía tây thành phố nên chịu hứng nước thải thành phố. Riêng nước thải của Niềm Xá thì chảy vào hồ ga, hệ thống cống Cổ Niềm, Yên Mãn thì chảy vào ao Đình, Thụy Chung thì đổ vào cống thành phố, Y Na thì chảy vào ao Điểm. Khu vực Niềm Xá hứng toàn bộ nước thải vào cống cổ Niềm, sau đó chảy vào sau cánh đồng Cổ Niềm nên nước bốc mùi”*.
- Còn theo Bà Nguyễn Thu Hà, chủ tịch hội phụ nữ, cho biết:
  - + Ở Niềm Xá, chưa có hệ thống tiêu thoát ra hệ thống chung của thành phố mà chỉ có từ làng thải ra đồng dẫn đến cây trồng bị ô nhiễm.
  - + Tình hình xử lý nước thải của Phường: các thôn đều xả ra đồng ruộng mà chưa kết nối vào hệ thống thoát chung của thành phố.
  - + Ngập lụt thường xảy ra vài giờ ở cầu Găng (Niềm Xá), khi có ngập lụt thì phản ánh lên công ty thì công ty giải quyết ngay. Trường hợp gần với các hộ dân cư thì các hộ dân hỗ trợ cùng công ty để giải quyết.

Trong buổi thảo luận nhóm, các trưởng khu và dân rất bức xúc về vấn đề nước thải, đặc biệt là khu Niềm xá vì Niềm xá phải hứng toàn bộ nước thải của Thành Phố và không có khả năng tiêu thoát đi đâu cả. Nước thải đổ về đã làm chết lúa, hoa màu. Họ cũng đã có đề nghị: Đây là vấn đề cấp bách. Nhà nước và nhân dân cùng kết hợp trong giải quyết nước thải.

**Phường Suối Hoa:**

- Theo ông Nguyễn Thế Nho, trưởng khu I, cho biết: *“Tỷ lệ các hộ dân kết nối với hệ thống tiêu thoát nước thải của thành phố là 90%, còn 10 % là tỉ lệ các hộ dân không kết nối với hệ thống tiêu thoát chung mà tiêu thoát riêng ra hồ, ao, xung quanh. 10% này chủ yếu là các khu tập thể như: khu tập thể nông sản, dọc đường tàu chạy theo mương ra cống ra cánh đồng, thỉnh thoảng vẫn bị ngập úng, không có chỗ tiêu thoát. Hiện tượng úng ngập vẫn còn, ở chỗ cánh đồng mưa to không tiêu thoát kịp”*
- Bà Trần Thị Lựu, đại diện cho phụ nữ phường, cũng cho biết: *“Khu tập thể nông sản không có hệ thống tiêu thoát nước thải, sau khi mưa thì có tồn đọng vài giờ. Nhưng ngập lụt còn ít xảy ra”*.
- Trong buổi thảo luận nhóm đại diện các hộ dân, họ cũng đã phản ánh thực trạng tiêu thoát nước tại khu phố:

- + Hiện trạng hệ thống thoát nước trong khu vực không tốt còn bị tắc nhiều, hệ thống cống ở Mai Bang đày cống không được đổ bê tông dẫn đến thấm xuống đất, độ dốc không tốt nước thải chảy ngược lại.
- + Cống vỡ nhiều do hộ dân tự nạo vét rồi đậy nắp không kín nên có mùi hôi. Một số hộ dân chưa có ý thức bảo vệ môi trường, còn bỏ rác bừa bãi, có một vài hộ xả thẳng ra hệ thống cống chung.
- + Rãnh thoát nước sau nhà không đảm bảo đề nghị giải quyết, các đường ống thoát nước phải sửa lại vì ứ đọng nhiều, hệ thống thoát nước mới chỉ tốt ở bề mặt còn hai bên bị hư hỏng nhiều, đày không được đổ bê tông nên nước thải ngấm xuống lòng đất, khi tổ chức nạo vét gây khó khăn.

**Phường Ninh xá:**

- Ông Nguyễn Văn Oánh, Chủ tịch UBND phường, cho biết:
  - + Hệ thống tiêu thoát nước thải chưa được tốt vì chưa có sự đồng bộ trong quy hoạch giữa hệ thống tiêu thoát cũ và hệ thống tiêu thoát mới.
  - + 100% các hộ kết nối vào hệ thống thoát nước chung của khu phố và thành phố.
  - + Tình trạng ngập lụt xảy ra thì có đi khơi thông nhưng còn ít, chủ yếu do công ty làm.
  - + Trên quốc lộ đầu đường Nguyễn Cao giáp đường 38 ở gần chợ Ninh Xá có xảy ra hiện tượng ngập lụt.
- Theo Bà Trần Ngọc Bích, phó chủ tịch hội phụ nữ, báo cáo:
  - + 100% hộ gia đình có hệ thống cống rãnh thoát nước, tuy nhiên hệ thống này thoát nước còn kém nhiều nơi vẫn xảy ra tình trạng ngập lụt trong mùa mưa như hai đầu đường Nguyễn Cao, Nguyễn Văn Cừ, Nguyễn Trãi, khu chợ Đọ Xá, ..
  - + Còn tồn đọng tình trạng ngập lụt, nước không tiêu thoát trên đường phố, ngõ, ngách trong khu.

Như vậy rõ ràng là việc tiêu thoát nước ở các khu dân cư hiện nay đang là vấn đề "nóng" mà trong khuôn khổ dự án cần được giải quyết. Trong trường hợp hệ thống cống rãnh bị hư hỏng thì tùy thuộc vào cấp của hệ thống (cấp 1, 2, 3 hay nhánh trong Hình 5-11), nếu nó thuộc cộng đồng tự quản thì người dân có trách nhiệm sửa chữa, không thì báo công ty, như được thể hiện trong Bảng 5-38.

**Bảng 5-38** Nếu hệ thống tiêu thoát cục bộ có vấn đề thì mọi người làm gì

Nếu hệ thống	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kính Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Do cộng đồng tự sửa chữa	65	<u>45.1</u>	39	36.8	7	18.0	24	25.3	<b>135</b>	<b>35.1</b>
Thông báo công ty	64	44.4	45	<u>42.5</u>	25	<u>64.1</u>	58	<u>61.1</u>	<b>192</b>	<b>50.0</b>
Không làm gì	1	0.7	1	0.9	1	2.6	1	1.1	<b>4</b>	<b>1.0</b>
Tự sửa chữa + Thông báo công ty	8	5.6	14	13.2			7	7.4	<b>29</b>	<b>7.6</b>
KB/KTL	6	4.2	7	6.6	6	15.4	5	5.3	<b>24</b>	<b>6.3</b>
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

**5.5.3 Nhận thức của người dân về nước thải (ô nhiễm, xử lý nước thải và phí nước thải)**

**5.5.3.1 Những vấn đề phát sinh khi tiêu thoát kém**

Trong Bảng 5-39 chúng ta có thể thấy có tất cả là 102 người trả lời câu hỏi về vấn đề tiêu thoát kém sẽ phát sinh ra vấn đề gì. Các vấn đề này được lượng hoá như sau:

- 76,5 (78 trong số 102 người trả lời): Gây mùi hôi
- 62,7% (64 trong số 102 người trả lời): Phát sinh muỗi
- 44,1% (45 trong số 102 người trả lời): Lan truyền dịch bệnh

- 41,2% (42 trong số 102 người trả lời): Ngập lụt và
- 35,3% (36 trong số 102 người trả lời): Làm ô nhiễm nguồn nước.

Như vậy, “ngập lụt” và “ô nhiễm nguồn nước” có tỷ lệ thấp so với các yếu tố phát sinh khác. Nếu chúng ta nghiên cứu các vấn đề này ở các phường khác nhau thì “gây ngập lụt” là chỉ tiêu thứ ba ở phường Ninh Xá, Kinh Bắc và Suối Hoa. Rất tiếc là hệ lụy “gây ô nhiễm nguồn nước” có ảnh hưởng lâu dài đối với môi trường thì bị phân loại cuối cùng trong đánh giá. Chính vì vậy mà Ban quản lý dự án nước thải trung ương và công ty cần giải thích vấn đề trong chiến dịch truyền thông.

**Bảng 5-39** Các vấn đề phát sinh khi tiêu thoát kém

Phường		Phát sinh muối	Lan truyền dịch bệnh	Gây mùi hôi	Ô nhiễm nguồn nước	Ngập lụt	Tổng
<b>Thị Cầu</b>	n	25	16	24	10	7	<b>39</b>
	%	<u>64.1</u>	<u>41</u>	<u>61.5</u>	25.6	18	<b>100</b>
<b>Ninh Xá</b>	n	18	16	30	16	20	<b>32</b>
	%	<u>56.3</u>	50	<u>93.8</u>	50	<u>62.5</u>	<b>100</b>
<b>Suối Hoa</b>	n	2	2	5	2	3	<b>8</b>
	%	25	25	<u>62.5</u>	25	<u>37.5</u>	<b>100</b>
<b>Kinh Bắc</b>	n	19	11	19	8	12	<b>23</b>
	%	<u>82.6</u>	47.8	<u>82.6</u>	34.8	<u>52.2</u>	<b>100</b>
<b>Tổng</b>	n	<b>64</b>	<b>45</b>	<b>78</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>102</b>
	%	<u>62.8</u>	<u>44.1</u>	<u>76.5</u>	35.3	41.2	<b>100</b>

### 5.5.3.2 Kiến thức của người được phỏng vấn về việc xử lý nước thải và phí nước thải

Trước tình trạng ô nhiễm môi trường ngày càng gia tăng nên trên 90% người dân đều thấy cần phải xử lý nước thải trước khi dẫn về nguồn (Bảng 5-40).

Trong Bảng 5-41, chúng tôi có hỏi người dân vì sao phải xử lý nước thải trước khi xả ra sông và hồ. Nhiều người đã trả lời: (1) "Để bảo vệ sức khỏe của hộ gia đình, người dân và cộng đồng", (2) "Đây là nghĩa vụ của mọi người để gìn giữ môi trường xanh, sạch và đẹp" và (3) "Việc thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải rất tốn kém & người dân phải có nghĩa vụ đóng góp tài chính". Có sự khác biệt rõ rệt về mặt nhận thức/ý thức về môi trường giữa người dân phường Ninh Xá và ba phường còn lại. Có thể nói đây là kết quả của quá trình truyền thông mà công ty và ban quản lý dự án nước thải tiến hành trước đây nhằm nâng cao nhận thức người dân. Song, ở cả bốn phường thì tiêu chí cuối cùng luôn có một tỷ lệ thấp hơn (16.2% - 37.8%) so với tiêu chí (1) và (2). Do vậy mà ta cần phải kết hợp vào trong mỗi đợt truyền thông.

Chúng tôi muốn phân tích vấn đề này một cách chi tiết hơn ở Bảng 5-42. Chúng ta thấy rất rõ là đối tượng với trình độ “Trung học phổ thông/cấp 3” có nhận thức “Việc thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải rất tốn kém & người dân phải có nghĩa vụ đóng góp tài chính” cao hơn các đối tượng có trình độ học vấn thấp hơn hoặc cao hơn. Điều này cũng thể hiện rất rõ trong thảo luận nhóm. Người có học thức cao thường hoài nghi về kết quả mà dự án mang lại. Trong Bảng 5-43 thì chúng tôi phân tích ở góc độ giới tính và tuổi tác. Kết quả cho thấy không có mối liên hệ rõ rệt giữa các chỉ tiêu này và giới tính cũng như tuổi tác. Điều này có nghĩa là trong các chiến dịch truyền thông tiếp theo chúng ta không nên phân biệt giữa các đối tượng truyền thông.

**Bảng 5-40 Nhận thức về sự cần thiết trong xử lý nước thải trước khi xả ra sông, hồ**

Cần thiết trong xử lý nước thải	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Có	131	<u>91.0</u>	98	<u>92.5</u>	36	<u>92.3</u>	88	<u>92.6</u>	<b>353</b>	<b><u>91.9</u></b>
Không	7	4.9	4	3.8	2	5.1	5	5.3	<b>18</b>	<b>4.7</b>
KB/KTL	6	4.2	4	3.8	1	2.6	2	2.1	<b>13</b>	<b>3.4</b>
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-41 Nhận thức về nguyên nhân đối với việc xử lý nước thải trước khi xả ra sông, hồ – phân theo phường**

Phường		Để bảo vệ sức khỏe của gia đình, con người và cộng đồng	Là nghĩa vụ của mọi gia đình gìn giữ môi trường xanh, sạch và đẹp	Việc thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải rất tốn kém, người dân phải có nghĩa vụ	Khác	KB/KTL	Tổng
Thị Cầu	n	123	85	31	1	2	<b>130</b>
	%	94.6	65.4	23.9	0.8	1.5	<b>100</b>
Ninh Xá	n	98	78	37			<b>98</b>
	%	100	79.6	37.8	0	0	<b>100</b>
Suối Hoa	n	34	26	6			<b>37</b>
	%	91.9	70.3	16.2	0	0	<b>100</b>
Kinh Bắc	n	86	61	19			<b>88</b>
	%	97.7	69.3	21.6	0	0	<b>100</b>
<b>Tổng</b>	n	<b>341</b>	<b>250</b>	<b>93</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>353</b>
	%	<b>96.6</b>	<b>70.8</b>	<b>26.4</b>	<b>0.3</b>	<b>0.6</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-42 Nhận thức về nguyên nhân đối với việc xử lý nước thải trước khi xả ra sông, hồ – phân theo trình độ học vấn**

Trình độ văn hoá		Để bảo vệ sức khỏe của hộ, con người & cộng đồng	Đó là nghĩa vụ của mọi người dân trong bảo vệ môi trường xanh, sạch đẹp	Thu gom, tiêu thoát + xử lý nước thải: Rất tốn kém và người dân có nghĩa vụ tài chính	Khác	KB/KTL	Tổng
Không đi học	n	4	2				<b>4</b>
	%	100	50				<b>100</b>
Tiểu học/Cấp 1	n	30	17	5			<b>30</b>
	%	100	56.7	16.7			<b>100</b>
Trung học cơ sở/Cấp 2	n	97	71	23	1	2	<b>101</b>
	%	96	70.3	22.8	1	2	<b>100</b>
Trung học phổ thông/Cấp 3	n	92	73	39			<b>96</b>
	%	95.8	76	<b>40.6</b>			<b>100</b>
Công nhân	n	23	17	5			<b>25</b>
	%	92	68	20			<b>100</b>
Cao đẳng	n	55	38	12			<b>55</b>
	%	100	69.1	21.8			<b>100</b>
Đại học và trên đại học	n	39	32	9			<b>41</b>
	%	95.1	78	22			<b>100</b>

**Bảng 5-43** Nhận thức về nguyên nhân đối với việc xử lý nước thải trước khi xả ra sông, hồ – phân theo giới tính và nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Giới tính	Để bảo vệ sức khoẻ của gia đình, con người và cộng đồng	Là nghĩa vụ của mọi gia đình gìn giữ môi trường xanh, sạch và đẹp	Việc thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải rất tốn kém, người dân phải có nghĩa vụ	Khác	KB/KTL
< 30	Nam	91.7	75	33.3		
	Nữ	100	70	10.0		
31 – 40	Nam	96.2	57.7	30.8		
	Nữ	89.2	78.4	18.9		
41 – 50	Nam	100	62.9	37.1		
	Nữ	94.7	71.1	13.2		2.6
51 – 60	Nam	100	84.1	43.2		
	Nữ	100	65.4	21.2		
61 – 70	Nam	97.6	66.7	33.3		
	Nữ	92.9	67.9	17.9	3.6	3.6
> 70	Nam	95.5	72.7	22.7		
	Nữ	100	100	14.3		

Ban quản lý dự án nước thải trung ương và công ty có thể sẽ vui khi thấy kết quả tính toán thể hiện ở Bảng 5-44 đến Bảng 5-49. Đó là các điểm sau:

- Trên 90% người trả lời cho là cộng đồng, gia đình cũng phải trả tiền xử lý nước thải. Song cần lưu ý là vẫn còn 11,9% người kinh doanh nhỏ lẻ như quán cơm, phở, bia, ... và 7,4% các bà nội trợ không đồng ý với quan điểm này (Bảng 5-46). Đặc biệt là lượng nước thải chính là do khu vực này phát sinh.
- Kết quả đấu giá nước thải giao động trong khoảng 1.875 – 2.337 VND/m<sup>3</sup>. Giá trị sẵn sàng chi trả của phường Kinh Bắc cao nhất. Giá trị trung tâm nằm giữa 1.500 và 2.000 VND/m<sup>3</sup>.
- Các hộ gia đình "Khá giả" thì sẵn sàng chi trả cao hơn (Hình 5-12).
- Trên 90% người trả lời thì sẵn sàng ký kết hợp đồng kết nối với công ty nếu như nhà máy xử lý nước thải đi vào hoạt động (Bảng 5-47).

**Bảng 5-44** Cộng đồng và xí nghiệp phải trả tiền xử lý nước thải

Cộng đồng, xí nghiệp phải trả tiền	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Có	141	<u>97.9</u>	103	<u>97.2</u>	38	<u>97.4</u>	94	<u>99.0</u>	376	<u>97.9</u>
Không	1	0.7	1	0.9			1	1.1	3	0.8
KB/KTL	2	1.4	2	1.9	1	2.6			5	1.3
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-45** Hộ gia đình phải trả tiền xử lý nước thải

Hộ gia đình có phải trả tiền	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Có	129	<u>89.6</u>	94	<u>87.9</u>	36	<u>92.3</u>	86	<u>90.5</u>	345	<u>89.6</u>
Không	14	9.7	8	7.5	2	5.1	4	4.2	28	7.3
KB/KTL	1	0.7	5	4.7	1	2.6	5	5.3	12	3.1
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

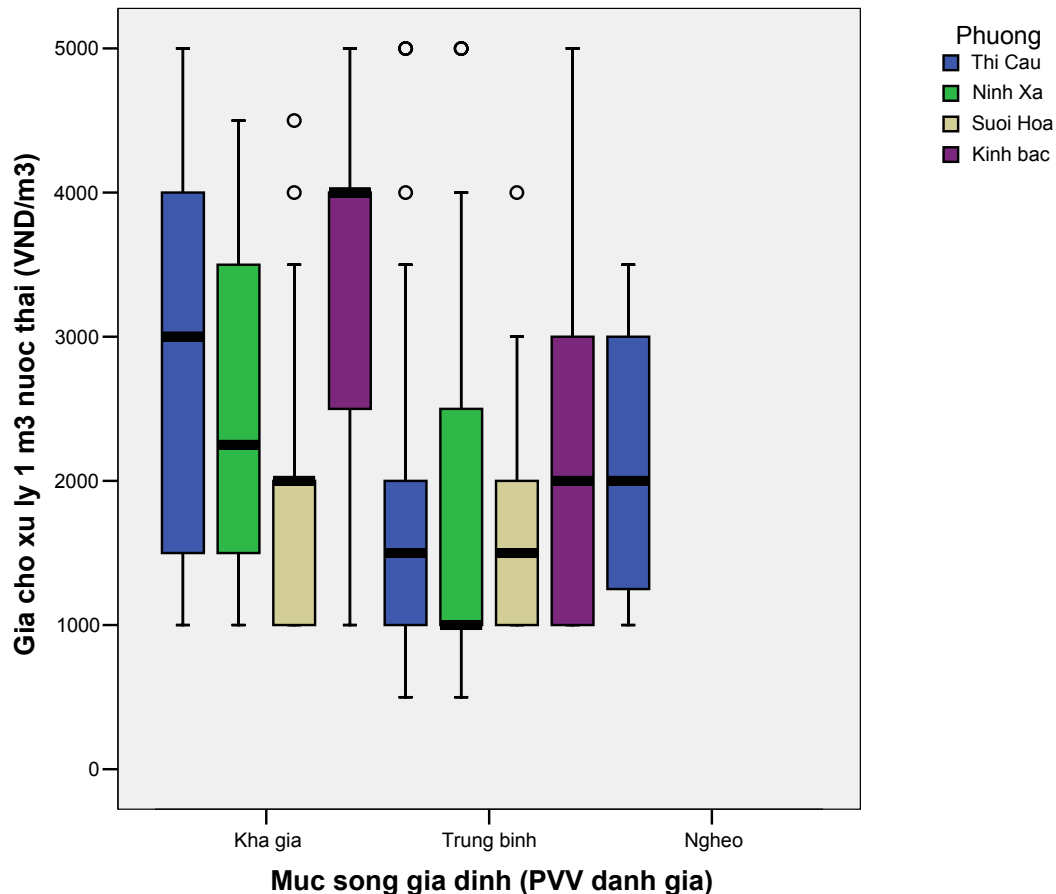
**Bảng 5-46** Hộ gia đình phải trả tiền xử lý nước thải: Phân theo ngành nghề

Nghề nghiệp	Có		Không		KB/KTL	
	n	%	n	%	n	%
Cán bộ công nhân viên	43	12.5	3	10.7		
Công nhân	46	13.3	1	3.6		
Thương mại nhỏ lẻ (quán phở, cơm bình dân, bia, ...)	69	20.0	10	<u>35.7</u>	5	<u>41.7</u>
Nông nghiệp	18	5.2	2	7.1		
Kinh doanh (công ty, ...)	9	2.6			1	8.3
Nội trợ	47	13.6	4	14.3	3	25.0
Nghỉ hưu	102	<u>29.6</u>	7	25.0	2	16.7
Khác	11	3.2	1	3.6	1	8.3
<b>Tổng</b>	<b>345</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-47** Đồng ý ký hợp đồng kết nối với công ty

Đồng ý ký hợp đồng kết nối?	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Có	134	<u>95.7</u>	100	<u>94.3</u>	39	<u>100</u>	88	<u>94.6</u>	<b>361</b>	<b><u>95.5</u></b>
Không	3	2.1	2	1.9			2	2.2	<b>7</b>	<b>1.9</b>
KB/KTL	3	2.1	4	3.8			3	3.2	<b>10</b>	<b>2.7</b>
<b>Tổng</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>378</b>	<b>100</b>

**Hình 5-12** Kết quả đấu giá đơn giá xử lý nước thải



**Bảng 5-48** Giá trị sẵn sàng chi trả (WTP) cho xử lý 1 m<sup>3</sup> nước thải (đ/m<sup>3</sup>)

Phường	Trị thống kê	WTP
Thị Cầu	Nhỏ nhất	500
	Lớn nhất	5000
	Trung bình	<b>1992</b>
	Trung tâm	1500
	Trị xuất hiện nhiều nhất	1000
	n	121
Ninh Xá	Nhỏ nhất	500
	Lớn nhất	5000
	Trung bình	<b>1989</b>
	Trung tâm	1500
	Trị xuất hiện nhiều nhất	1000
	n	92
Suối Hoa	Nhỏ nhất	1000
	Lớn nhất	4500
	Trung bình	<b>1875</b>
	Trung tâm	1750
	Trị xuất hiện nhiều nhất	1000
	n	32
Kinh Bắc	Nhỏ nhất	1000
	Lớn nhất	5000
	Trung bình	<b>2338</b>
	Trung tâm	2000
	Trị xuất hiện nhiều nhất	1000
	n	74
Chung TP	<b>Nhỏ nhất</b>	<b>500</b>
	<b>Lớn nhất</b>	<b>5000</b>
	<b>Trung bình</b>	<b>2060</b>
	<b>Trung tâm</b>	<b>1500</b>
	<b>Trị xuất hiện nhiều nhất</b>	<b>1000</b>
	<b>n</b>	<b>319</b>

### 5.6 Đánh giá về rác thải có liên quan với hệ thống nước thải

Bảng 5-49 cho thấy, hiện tượng cổ tình vứt rác xuống hệ thống tiêu thoát nước thải gây ra tắc cống ít được nhìn thấy. Trong phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm, tình trạng rác thải ở khu vực được phản ánh như sau:

- Ông Lê Quang Hùng, trạm y tế phường Thị Cầu, nhận định: *VSMT tương đối sạch sẽ vì “Do có lợi thế là địa hình cao. Rác hàng ngày có công ty môi trường đi thu gom. Ý thức người dân nói chung là rất tốt, nhà nào cũng có hệ thùng rác riêng, không đổ bừa bãi ra hè phố đến giờ thì mang ra. Ở khu 7 vẫn còn tồn đọng hiện tượng ứ đọng nước, có tháng nhận được 4 đơn khiếu nại do ngập nước”.*
- Ông Nguyễn Quyết, trưởng trạm y tế phường Kinh Bắc, cho biết: *“Thực trạng VSMT chưa tốt vì địa bàn của phường đang trong thời kỳ xây dựng nên ồn ào, bụi. Hệ thống tiêu thoát hay bị tắc, rác thải thu gom chưa triệt để, một số địa điểm còn có một số hộ dân không muốn trả phí rác thải nên còn vứt bừa bãi (những địa điểm có không gian rộng nên họ vứt bừa bãi ra bãi trống). Phường chưa có các chế tài để xử lý đối với các đối tượng này”.*
- Tuy nhiên để hạn chế điểm này, trong thảo luận nhóm ở phường Suối Hoa có nhận định sau:
  - + Rác thải phải được thu gom triệt để và tái sử dụng để tránh việc gây ô nhiễm và làm tắc cống thoát nước.

- + Cần phải có thùng rác công cộng để nơi hợp lý, để mọi người dân có thể bỏ rác tiện lợi.
- Trong thảo luận nhóm ở phường Ninh Xá có nhận định:
  - + Người dân đã có ý thức bảo vệ hệ thống tiêu thoát nước thải của thành phố như bảo vệ các nắp cống, không vứt rác thải vào cống, ...
  - + Người dân ý thức tốt trong việc thu gom rác thải. Đổ rác đúng giờ và đúng nơi qui định để rác không tràn ra đường và vào cống.
  - + Phường có kế hoạch làm vệ sinh thu gom rác thải, tiêu thoát nước thải.

**Bảng 5-49** Tần suất vứt rác xuống hệ thống tiêu thoát nước

Tần suất	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Thường xuyên	22	15.3	8	7.5	3	7.7	10	10.5	43	11.2
Thỉnh thoảng	29	20.1	14	13.1	4	10.3	11	11.6	58	15.1
Không bao giờ	87	<u>60.4</u>	85	<u>79.4</u>	31	<u>79.5</u>	73	<u>76.8</u>	276	<u>71.7</u>
KB/KTL	6	4.2			1	2.6	1	1.1	8	2.1
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

### 5.7 Đánh giá chung về hoạt động thông tin, giáo dục và truyền thông

Hoạt động thông tin, giáo dục và truyền thông đóng vai trò quan trọng nhằm nâng cao ý thức cộng đồng. Sau đây sẽ nghiên cứu về một số vấn đề có liên quan.

#### 5.7.1 Tivi và radio

Ngày nay, Tivi được coi là báo hình và là món ăn tinh thần đối với mọi người dân. Nên gần 100% các hộ gia đình đều có tivi. Các chương trình tivi ngày càng đa dạng và có sức hấp dẫn về nội dung cũng như hình thức. Các chương trình tivi của trung ương như VTV 1, 2, 3 được theo dõi thường xuyên hơn chương trình truyền hình Bắc Ninh. Chính vì vậy mà khoảng 89,7% người hỏi theo dõi hàng ngày các chương trình truyền hình trung ương VTV 1, 2, 3. Song, việc theo dõi chương trình truyền hình Bắc Ninh chỉ đạt tỷ lệ 51,3%.

**Bảng 5-50** Tần suất xem các chương trình truyền hình trung ương và của Bắc Ninh

Chương trình	Tần suất	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
VTV 1,2,3	Hàng ngày	124	87.9	98	92.5	35	92.1	81	88.0	338	89.7
	4-6 ngày	7	5.0	1	0.9	3	7.9	5	5.4	16	4.2
	1-3 ngày	8	5.7	7	6.6			6	6.5	21	5.6
	Không bao giờ	2	1.4							2	0.5
	<b>Tổng</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>106</b>	<b>100.0</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>	<b>377</b>	<b>100.0</b>
Bắc Ninh	Hàng ngày	69	48.6	64	60.4	19	50.0	42	45.7	194	51.3
	4-6 ngày	18	12.7	3	2.8	2	5.3	9	9.8	32	8.5
	1-3 ngày	39	27.5	29	27.4	10	26.3	31	33.7	109	28.8
	Không bao giờ	16	11.3	10	9.4	7	18.4	10	10.9	43	11.4
	<b>Tổng</b>	<b>142</b>	<b>100.0</b>	<b>106</b>	<b>100.0</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>	<b>378</b>	<b>100.0</b>

Tỷ lệ hộ có radio ở các phường tương đối ít (dưới 1/4 số hộ). Hiện nay radio có vẻ lạc hậu hơn so với thời đại. Nhưng vai trò của báo “nói” cũng không thể thiếu được trong cuộc sống hàng ngày do nó có những ưu điểm mà các loại hình truyền thông khác không thể có được.

**Bảng 5-51 Có radio không**

Có radio	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Có	39	27.1	24	22.4	15	38.5	20	21.1	98	25.5
Không	104	72.2	82	76.6	24	61.5	75	78.9	285	74.0
KB/KTL	1	0.7	1	0.9					2	0.5
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>107</b>	<b>100.0</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

**Bảng 5-52 Tần suất nghe radio**

Tần suất	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hàng ngày	22	61.1	18	78.3	10	66.7	12	60.0	62	66.0
4-6 ngày	6	16.7	1	4.3	3	20.0	3	15.0	13	13.8
1-3 ngày	8	22.2	4	17.4	1	6.7	5	25.0	18	19.1
Không bao giờ					1	6.7			1	1.1
<b>Tổng</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>

### 5.7.2 Nhận thông tin về nước sạch và nước thải

Theo kết quả của Bảng 5-53 và Bảng 5-54 chúng ta có thể thấy mọi người đều nhận được thông tin về nước sạch và nước thải. Song tỷ lệ tin về nước sạch vẫn nhiều hơn. Trong bốn phường thì phường Suối Hoa là tỷ lệ thấp nhất. Trong đợt truyền thông lần cuối về nước thải thì công ty đã tổ chức phân phát tờ rơi ở phường Ninh Xá. Trong Bảng 5-53 chúng ta có thể thấy phường Ninh Xá nhận được nhiều thông tin về cả cấp nước và nước thải (71,1% và 51,4%). Các thông tin này mới một lần đến với người dân (Bảng 5-46).

**Bảng 5-53 Nhận được thông tin về nước sạch và nước thải trong 6 tháng qua**

Nhận thông tin		Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nhận thông tin về cấp nước sạch	Có	111	77.6	79	73.8	22	56.4	61	64.2	<b>273</b>	<b><u>71.1</u></b>
	Không	31	21.7	27	25.2	14	35.9	33	34.7	<b>105</b>	<b>27.3</b>
	KB/KTL	1	0.7	1	0.9	3	7.7	1	1.1	<b>6</b>	<b>1.6</b>
	<b>Tổng</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>
Nhận thông tin về nước thải	Có	65	45.1	55	51.4	15	38.5	46	48.9	<b>181</b>	<b>47.1</b>
	Không	79	54.9	49	45.8	21	53.9	47	50.0	<b>196</b>	<b><u>51.0</u></b>
	KB/KTL			3	2.8	3	7.7	1	1.1	<b>7</b>	<b>1.8</b>
	<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-54 Tần suất nhận được thông tin về nước sạch**

Tần suất	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1 lần	95	<u>86.4</u>	72	<u>91.1</u>	18	<u>78.3</u>	54	<u>88.5</u>	<b>239</b>	<b><u>87.6</u></b>
2 - 3 lần	10	9.1	2	2.5	2	8.7	5	8.2	<b>19</b>	<b>7.0</b>
4 - 5 lần	2	1.8							<b>2</b>	<b>0.6</b>
> 5 lần	3	2.7	2	2.5	1	4.4			<b>6</b>	<b>2.2</b>
KB/KTL			3	3.8	2	8.7	2	3.3	<b>7</b>	<b>2.6</b>
<b>Tổng</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>273</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-55** Tần suất nhận được thông tin về nước thải

Tần suất	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1 lần	58	<u>70.7</u>	49	<u>80.3</u>	13	<u>72.2</u>	40	<u>83.3</u>	160	<u>76.6</u>
2 - 3 lần	7	8.5	2	3.3	1	5.6	4	8.3	14	6.7
4 - 5 lần			1	1.6					1	0.5
> 5 lần	1	1.2	2	3.3	1	5.6			4	1.9
KB/KTL	16	19.5	7	11.5	3	16.7	4	8.3	30	14.4
<b>Tổng</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>209</b>	<b>100</b>

### 5.7.3 Nhận và đọc điều lệ khách hàng, tờ rơi về nước thải

*Nhận điều lệ khách hàng.* Trong Bảng 5-56 thì tỷ lệ NDPV nhận được điều lệ khách hàng cao nhất ở phường Thị Cầu (83,7%) và thấp nhất ở phường Suối Hoa (56,4%). Để so sánh với đó thì đa số NDPV ở phường Kinh Bắc và Ninh Xá trả lời là họ đã đọc (66,7% và 64,8%).

*Nhận và đọc tờ rơi về nước thải và xử lý nước thải.* Trong Bảng 5-57 ta thấy phường Ninh Xá nhận được nhiều nhất (50%) so với các phường khác và đồng thời tỷ lệ đọc cũng cao hơn (53%). Người dân nhận thức được là tờ rơi có nói đến cả quyền lợi cũng như nghĩa vụ trong xả thải (Bảng 5-58). Tỷ lệ về “Quyền được xả thải” thì cao hơn là “Nghĩa vụ trong xả thải” (93,6% và 70,8%). Một số người cho là họ đã nhận được thông tin về việc “xây dựng một hệ thống xử lý nước thải”, “xử lý nước thải”, ... Trong những hoạt động tiếp theo, công ty và Ban quản lý nước thải trung ương nên tập trung về tuyên truyền về “Nghĩa vụ trong xả thải”.

**Bảng 5-56** Nhận và đọc thông tin về điều lệ khách hàng

Nhận & đọc điều lệ khách hàng		Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nhận điều lệ	Có	118	<u>83.7</u>	75	<u>70.8</u>	22	<u>56.4</u>	61	<u>65.6</u>	276	<u>72.8</u>
	Không	23	16.3	31	29.3	17	43.6	32	34.4	103	27.2
	<b>Tổng</b>	<b>141</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>379</b>	<b>100</b>
Đọc điều lệ	Có	68	<u>51.1</u>	59	<u>64.8</u>	12	33.3	46	<u>66.7</u>	185	<u>56.2</u>
	Không	65	48.9	32	35.2	24	<u>66.7</u>	23	33.3	144	43.8
	<b>Tổng</b>	<b>133</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>329</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-57** Nhận và đọc tờ rơi về nước thải/ xử lý nước thải

Nhận & đọc tờ rơi		Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nhận tờ rơi	Có	62	44.9	52	<u>50.0</u>	18	48.7	42	45.2	174	46.8
	Không	76	<u>55.1</u>	52	<u>50.0</u>	19	<u>51.4</u>	51	<u>54.8</u>	198	<u>53.2</u>
	<b>Tổng</b>	<b>138</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>372</b>	<b>100</b>
Đọc tờ rơi	Có	41	36.0	44	<u>53.0</u>	10	31.3	30	47.6	125	42.8
	Không	73	<u>64.0</u>	39	47.0	22	<u>68.8</u>	33	<u>52.4</u>	167	<u>57.2</u>
	<b>Tổng</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>292</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-58** Nội dung của thông tin về quản lý nước thải

Thông tin về nước thải	Phường				Tổng
	Thị Cầu	Ninh Xá	Suối Hoa	Kinh Bắc	
Quyền trong xả thải	60	51	12	37	<b>160</b>
Cột %	89.6	100.0	85.7	94.9	<b>93.6</b>
Nghĩa vụ trong xả thải	45	37	9	30	<b>121</b>
Cột %	67.2	72.5	64.3	76.9	<b>70.8</b>

Nhận được thông tin từ ai? Các thông tin nhận được từ “công ty cấp thoát nước” (93,2%), “loa truyền thanh” (46,6%) và “người có uy tín” (36,6%) và “người hàng xóm” (32,1%), như thể hiện trong Bảng 5-59. Radio và báo là đối tượng cấp tin cuối cùng.

**Bảng 5-59** Nhận được tin từ ai

Nhận được từ ai?		Thị Cầu	Ninh Xá	Suối Hoa	Kinh Bắc	Tổng	
Hàng xóm/bạn bè	n	29	28	5	23	85	<b>32.1%</b>
	%	34.1	32.9	5.9	27.1	100	
Công ty	n	101	70	21	55	247	<b>93.2%</b>
	%	40.9	28.3	8.5	22.3	100	
Tuyên truyền viên / tình nguyện viên	n	5	12	5	2	24	9.1%
	%	20.8	50	20.8	8.3	100	
Người có uy tín	n	42	29	9	17	97	<b>36.6%</b>
	%	43.3	29.9	9.3	17.5	100	
Tivi	n	26	5	6	15	52	19.6%
	%	50	9.6	11.5	28.8	100	
Radio	n	2				2	0.8%
	%	100				100	
Báo	n	2		1	1	4	1.5%
	%	50		25	25	100	
Loa truyền thanh	n	61	31	8	24	124	46.8%
	%	49.2	25	6.5	19.4	100	

## 5.7.4 Đánh giá phương pháp truyền thông

### 5.7.4.1 Người có thể thuyết phục nhất và các buổi họp cộng đồng do công ty tổ chức

Ở đây chúng ta quan tâm ai và/hay kênh truyền tin nào hiệu quả nhất hay thuyết phục nhất đối với người dân. Theo Bảng 5-60, “trưởng khu dân cư” và “công ty” được coi là người thuyết phục nhất (mang tin tốt nhất). Song chúng ta vẫn tiếp tục kiểm tra xem liệu có sự khác biệt nào giữa người trả lời là nam hay nữ (giới tính) không, thì hai đối tượng “trưởng khu dân cư” và “công ty” vẫn được xem là có hiệu quả, nghĩa là tỷ số vẫn trên 90% (Bảng 5-61). Song có điều là người được phỏng vấn là nữ thì đánh giá cao vai trò của hội phụ nữ (19,7%) so với người được phỏng vấn là nam thì chỉ có 11,5%. Ngoài ra, chúng tôi còn nghiên cứu tiếp theo liệu các kết quả trên có bị ảnh hưởng gì bởi “trình độ văn hoá” và “nhóm tuổi”. Song kết quả vẫn khẳng định như trên (Bảng 5-62 và Bảng 5-63).

Gần như chưa có tổ chức buổi họp nào giữa công ty và cộng đồng (Bảng 5-64). Chỉ có phường Thị Cầu là khoảng 21% (6.9-13.9%) người được phỏng vấn có nhớ là đã có họp giữa công ty và cộng đồng khoảng vài tháng (2 đến 6 tháng) trước đây. Vậy công ty nên tổ chức họp và thảo luận để người dân hiểu những vấn đề khó khăn khắc của công ty phải đối mặt. Công ty cần cần kết hợp với phường để giải quyết vấn đề. Tránh tình trạng ai đi đường nấy, công ty làm một đường còn phường làm một đường.

**Bảng 5-65** Người có thể thuyết phục nhất để thông tin?

Phường		Lãnh đạo phường	Trường khu	Công ty	Nhân viên y tế	Hội phụ nữ	Đoàn thanh niên	Người có kinh nghiệm	Tổng
Thị Cầu	n	79	128	128	24	27	2	3	139
	%	56.8	92.1	92.1	17.3	19.4	1.4	2.2	
Ninh Xá	n	58	95	100	19	7	1	10	103
	%	56.3	92.2	97.1	18.5	6.8	1	9.7	
Suối Hoa	n	21	34	33	7	6	2	3	36
	%	58.3	94.4	91.7	19.4	16.7	5.6	8.3	
Kính Bắc	n	46	82	78	20	17	2	8	87
	%	52.9	94.3	89.7	23	19.5	2.3	9.2	
Tổng	n	204	339	339	70	57	7	24	365
	%	55.9	92.9	92.9	19.2	15.6	1.9	6.6	

**Bảng 5-66**

Giới	Lãnh đạo phường	Trường khu	Công ty	Nhân viên y tế	Hội phụ nữ	Đoàn thanh niên	Người có kinh nghiệm
Nam	<u>55.5</u>	<u>94.5</u>	<u>92.9</u>	25.8	11.5	2.7	7.7
Nữ	<u>56.3</u>	<u>91.3</u>	<u>92.9</u>	12.6	19.7	1.1	5.5

**Bảng 5-1** Người có thể thuyết phục nhất để thông tin – phân theo nhóm tuổi (Đơn vị %)

Tuổi	Lãnh đạo phường	Trường khu	Công ty	Nhân viên y tế	Hội phụ nữ	Đoàn thanh niên	Người có kinh nghiệm
< 30	<u>63.6</u>	<u>90.9</u>	<u>95.5</u>	22.7	13.6	4.5	
31 - 40	<u>54.8</u>	<u>95.2</u>	<u>96.8</u>	21.0	12.9	3.2	9.7
41 - 50	<u>50.7</u>	<u>86.7</u>	<u>92.0</u>	20.0	21.3	1.3	8
51 - 60	<u>50.5</u>	<u>94.2</u>	<u>93.2</u>	23.3	16.5	1.0	4.9
61 - 70	<u>68.1</u>	<u>94.4</u>	<u>88.9</u>	11.1	15.3	2.8	2.8
> 70	<u>54.8</u>	<u>96.8</u>	<u>93.5</u>	16.1	6.5		16.1

**Bảng 5-62** Người có thể thuyết phục nhất để thông tin – phân theo trình độ học vấn (Đơn vị %)

Trình độ học vấn	Lãnh đạo phường	Trường khu	Công ty	Nhân viên y tế	Hội phụ nữ	Đoàn thanh niên	Người có kinh nghiệm
Không biết chữ	<u>50.0</u>	<u>100.0</u>	<u>100.0</u>		<u>50.0</u>		
Tiểu học/Cấp 1	<u>63.6</u>	<u>93.9</u>	<u>90.9</u>	6.1	12.1	6.1	18.2
Trung học cơ sở/Cấp 2	<u>48.1</u>	<u>92.6</u>	<u>93.5</u>	23.1	14.8	3.7	5.6
Trung học phổ thông/Cấp 3	<u>56.7</u>	<u>89.7</u>	<u>92.8</u>	26.8	19.6		5.2
Công nhân	<u>69.2</u>	<u>100.0</u>	<u>96.2</u>	7.7	23.1		
Cao đẳng	<u>70.2</u>	<u>94.7</u>	<u>94.7</u>	12.3	8.8		
Đại học và trên đại học	<u>38.5</u>	<u>92.3</u>	<u>89.7</u>	20.5	12.8	2.6	15.4

**Bảng 5-63** Tần suất tổ chức các buổi họp cộng đồng về các dịch vụ của công ty

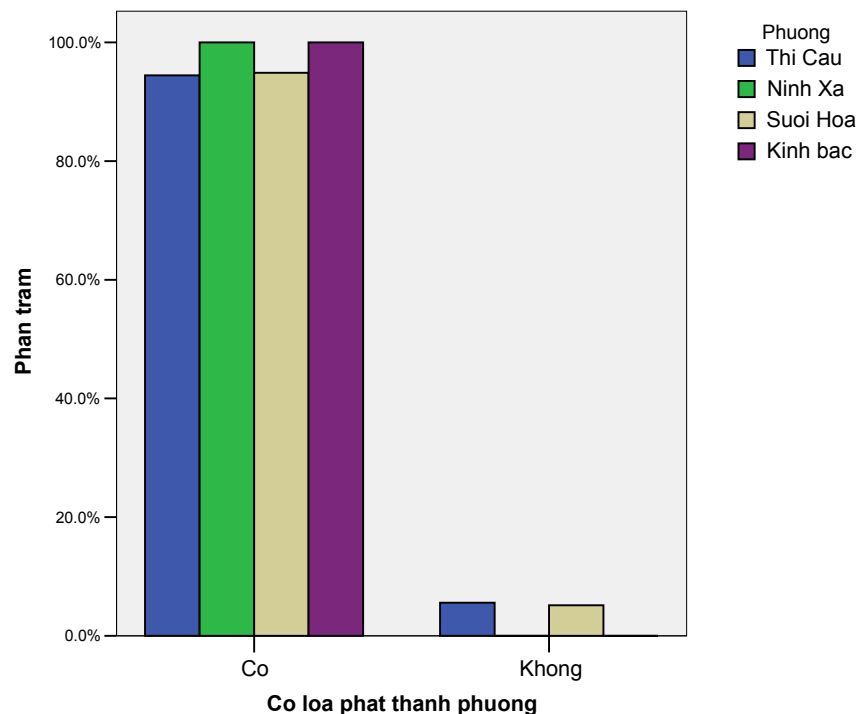
Họp cộng đồng	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Chưa bao giờ	100	<u>69.4</u>	98	<u>91.6</u>	36	<u>92.3</u>	91	<u>95.8</u>	<b>325</b>	<b><u>84.4</u></b>
< 1 tháng			1	0.9					<b>1</b>	<b>0.3</b>
Cứ hai tháng một lần	1	0.7	1	0.9					<b>2</b>	<b>0.5</b>
2-6 tháng	10	6.9	1	0.9			1	1.1	<b>12</b>	<b>3.1</b>
> 6 tháng	20	13.9	5	4.7	1	2.6	1	1.1	<b>27</b>	<b>7.0</b>
KB/KTL	13	9.0	1	0.9	2	5.1	2	2.1	<b>18</b>	<b>4.7</b>
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

#### 5.7.4.2 Hệ thống loa của phường

Ở các phường đều có hệ thống loa truyền thanh (Hình 5-13). Đây là kênh thông tin hàng ngày và có lẽ là phương pháp tốt nhất để truyền tin đến mọi người. Kênh truyền tin mang tính truyền thống này thì có mức độ hiệu quả cao; song vấn đề chính là thời gian và tần suất phát tin để đến với mọi người. Thời gian phát thanh có hiệu quả nhất vào buổi chiều (50,6%) và buổi sớm (39,6%)

Song trong các thảo luận nhóm và phỏng vấn sâu thì người dân đề nghị giờ phát thanh cụ thể.

**Hình 5-13** Hệ thống loa truyền thanh phường



**Bảng 5-64** Thời gian phù hợp nhất để phát tin tức

Thời gian thích hợp	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sáng sớm	88	38.4	70	37.8	27	45.0	67	41.4	<b>252</b>	<b>39.6</b>
Giữa buổi sáng	5	2.2	2	1.1	1	1.7		0.0	<b>8</b>	<b>1.3</b>
Trưa	6	2.6	5	2.7		0.0	4	2.5	<b>15</b>	<b>2.4</b>
Chiều	110	<u>48.0</u>	100	<u>54.1</u>	30	<u>50.0</u>	82	<u>50.6</u>	<b>322</b>	<b><u>50.6</u></b>
Tối	20	8.7	8	4.3	2	3.3	9	5.6	<b>39</b>	<b>6.1</b>
<b>Tổng</b>	<b>229</b>	<b>100</b>	<b>185</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>162</b>	<b>100</b>	<b>636</b>	<b>100</b>

#### 5.7.4.3 Cách thức để công ty giao tiếp với hộ gia đình

Trong Bảng 5-67, ba công cụ mà công ty có thể trao đổi thông tin với hộ gia đình thông qua các kênh như:

- "Rất hiệu quả": “Đến từng hộ gia đình” (75,6%)
- "Hiệu quả": Loa truyền thanh (59,9%), họp phường xóm (55,8%) và tờ rơi (49%)
- "Không hiệu quả": Bảng tin (81,8%), Áp phích (72,1%), đài (71,4%), tivi và báo.

Một điều cần lưu ý là trong các phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm có đưa ra là hiện nay tờ rơi được phát rất nhiều và người dân ít quan tâm đến. Vì vậy tờ rơi phải do chính người của công ty hàng tháng thu tiền nước đưa cho hộ gia đình đọc. Như vậy hai công cụ được kết hợp với nhau. Chiến dịch cộng đồng thì tương tự như tờ rơi. Bảng 5-68 cho thấy sự khác biệt giữa các phường. Bên cạnh “Đến từng hộ gia đình”, “Hàng xóm” và “Loa truyền thanh”, các phương tiện tiếp theo, phụ thuộc vào từng phường, có thể là tờ rơi ở phường Thị Cầu, Ninh Xá và Kinh Bắc hoặc tivi ở phường Suối Hoa.

**Bảng 5-65** Những kênh hiệu quả đối với công ty trong công tác truyền thông với người dân (xếp thứ hạng) – Chia theo phường

Kênh	Đánh giá	Thị Cầu	Ninh Xá	Suối Hoa	Kinh Bắc	Tổng
<b>Đến từng hộ gia đình</b>	Phi hiệu quả	3.9	2.1	1.3	1.6	8.8
	Hiệu quả	6.5	4.9	0.5	3.6	15.6
	Rất hiệu quả	27	20.8	8.3	19.5	<b><u>75.6</u></b>
<b>Họp phường xóm</b>	Phi hiệu quả	7.5	3.1	0.5	4.7	15.8
	Hiệu quả	21.3	16.1	6.2	12.2	<b><u>55.8</u></b>
	Rất hiệu quả	8.6	8.6	3.4	7.8	28.3
<b>Loa truyền thanh</b>	Phi hiệu quả	7.3	3.6	3.4	2.1	16.4
	Hiệu quả	22.9	17.4	3.6	15.9	<b><u>59.9</u></b>
	Rất hiệu quả	6.8	6.5	2.9	6.5	22.7
	KB/KTL	0.5	0.3	0.3		1
<b>Áp phích</b>	Phi hiệu quả	29.4	21.1	6.5	15.1	<b><u>72.1</u></b>
	Hiệu quả	7.6	6.5	3.4	8.6	26
	Rất hiệu quả	0.3	0.3		0.8	1.3
	KB/KTL	0.3		0.3		0.5
<b>Tờ rơi</b>	Phi hiệu quả	19	10.9	4.2	11.2	<b><u>45.3</u></b>
	Hiệu quả	16.4	15.4	5.5	11.7	<b><u>49</u></b>
	Rất hiệu quả	2.1	1.6	0.3	1.3	5.2
	KB/KTL			0.3	0.3	0.5
<b>Bảng tin</b>	Phi hiệu quả	30.7	23.4	8.1	19.3	<b><u>81.5</u></b>
	Hiệu quả	6.8	4.2	1.8	4.9	17.7
	Rất hiệu quả		0.3		0.3	0.5

Kênh	Đánh giá	Thị Cầu	Ninh Xá	Suối Hoa	Kinh Bắc	Tổng
	KB/KTL			0.3		0.3
<b>Đài</b>	Phi hiệu quả	25.8	21.9	6.5	17.2	<b>71.4</b>
	Hiệu quả	10.9	4.7	2.6	6.3	24.5
	Rất hiệu quả	0.8	1.3	0.8	1	3.9
	KB/KTL			0.3		0.3
<b>Tivi</b>	Phi hiệu quả	17.7	14.3	4.2	12	<b>48.2</b>
	Hiệu quả	17.4	11.7	3.9	8.9	<b>41.9</b>
	Rất hiệu quả	2.3	1.8	1.8	3.6	9.6
	KB/KTL			0.3		0.3
<b>Báo</b>	Phi hiệu quả	29.7	22.7	6.3	19.5	<b>78.1</b>
	Hiệu quả	7.6	5.2	2.9	4.9	20.6
	Rất hiệu quả	0.3		0.8		1
	KB/KTL			0.3		0.3
<b>Chiến dịch cộng đồng</b>	Phi hiệu quả	13.6	11.8	2.6	9.2	37.3
	Hiệu quả	15.2	10.8	5.5	11.8	<b>43.3</b>
	Rất hiệu quả	7.9	5	1.6	3.7	18.1
	KB/KTL	0.8		0.5		1.3

### 5.7.5 Một số tổng kết chung về cách truyền thông ở các phường trong phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm

#### a) Phường Kinh Bắc

- Theo quan điểm của phường Kinh Bắc thì hình thức tuyên truyền hiệu quả nhất hiện nay là truyền thanh. Với hệ thống loa phát thanh của phường và 4 đài của 4 tổ dân phố, phường không chỉ làm tốt công tác phát thanh khu vực mà còn làm tốt công tác tiếp âm đài truyền thanh thành phố.
- Thời gian phát thanh chung là từ 6.00 - 6.30 giờ sáng và từ 5.00 - 5.30 giờ chiều tối. Ngoài ra những việc riêng của từng thôn thì có văn bản để thôn phát thanh riêng vào buổi sáng từ 6.30 - 7.00 giờ và buổi chiều từ 4.00 - 5.30 giờ. Song có ý kiến cho rằng nên phát vào buổi sáng lúc 9.00 giờ và buổi chiều lúc 3.00 giờ, buổi tối thì nên sau 6.00 giờ (nên tránh giờ thờ tự).
- Tiếp đến là các cuộc họp của tổ dân phố đều có đề cập đến vấn đề nước thải, vệ sinh môi trường. Buổi họp đoàn thể thì phản ánh ngõ xóm nào bẩn, thông qua các đoàn thể phát cam kết giữa các hộ.
- Để tăng cường tham gia hoạt động của người dân và công tác VSMT thì hội phụ nữ đã áp dụng các phương pháp như động viên nhau thực hiện theo hương ước của thôn, làng. Trong đăng ký làng văn hoá có lồng ghép vấn đề này vào.
- Phường gần đây đã nhận được thông tin thường xuyên từ công ty cấp thoát nước và có tuyên truyền tiếp theo.

#### b) Phường Ninh Xá

- Hình thức tuyên truyền chủ yếu của khu là: Loa truyền thanh, bảng tin khu, tổ chức họp dân phố, .... Phương tiện truyền thông hiệu quả nhất là phát động phong trào có lồng ghép vấn đề VSMT trong các buổi họp như họp tổ phụ nữ, tổ dân phố. Cán bộ chuyên trách y tế hàng tuần hai buổi xuống tuyên truyền nhắc nhở người dân.
- Tuyên truyền trực tiếp rất quan trọng nhưng lại không toàn diện và tổng thể được. Còn phát thanh trên loa đài thì rất có hiệu quả đặc biệt là phát vào buổi sáng từ 5.30 - 6.30 giờ, buổi chiều từ 5.00 - 6.00 giờ. Chi hội phụ nữ cũng đã tích cực tuyên truyền và gửi các bài viết lên loa phát thanh phường. Mỗi lần họp cũng đã quán triệt chi hội trưởng, trưởng khu về vấn đề VSMT đồng thời phát động phong trào dọn vệ sinh định kỳ ở khu phố mình đang sống.

- Lồng ghép các vấn đề rác thải, nước thải, VSMT vào các buổi họp tổ.
  - Đã tổ chức hội nghị giữa công ty và phường để giới thiệu về dự án tiêu thoát nước thải.
  - Sự kết hợp giữa công ty và khu trong truyền thông về các vấn đề có liên quan đến VSMT đô thị (nước thải, rác thải) đã và đang có sự kết hợp giữa công ty và khu trong truyền thông về các vấn đề vệ sinh môi trường.
  - Có sự chỉ đạo về phối hợp giữa ban ngành đoàn thể trong việc tuyên truyền cho người dân về nước sạch và vệ sinh môi trường. Vấn đề này rất cần thiết và quan trọng và có sự chỉ đạo mới thực hiện được.
  - Cần có sự phối kết hợp với các tổ chức: Phụ Nữ, Thanh Niên, Trường khu phố, Y tế để cùng kết hợp triển khai tuyên truyền cho người dân về nước sạch và vệ sinh môi trường.
- c) Phường Suối Hoa
- Họp tổ thông qua các tổ chức quần chúng như phụ nữ, người cao tuổi, cựu chiến binh ... là hữu hiệu nhất.
  - Đưa VSMT vào chỉ tiêu xây dựng nhà văn hoá và xây dựng gia đình 4 chuẩn mực.
  - Tổ chức buổi họp thông qua UBND phường chỉ đạo cho các đoàn thể y tế, thanh niên, phụ nữ & khu phố (tổ trưởng) tuyên truyền và nhắc nhở kịp thời khi có vi phạm cho từng hộ gia đình.
  - Tổ chức in ấn và phát tờ rơi công văn cho từng gia đình.
  - Từ vài tháng gần đây đã có sự kết hợp giữa công ty với phường rất tốt, đã có hội nghị về tiêu thoát nước thải xuống tuyên truyền rộng rãi.
  - Vào các ngày kỷ niệm về môi trường có các hoạt động truyền thanh, khẩu hiệu pano áp phích. Vào thứ 6 hàng tuần tiến hành tổng vệ sinh trên toàn khu vực do cán bộ y tế khu đơn đốc.
  - Kênh thông tin: Gồm Tivi và truyền thanh. Nếu tivi Bắc Ninh thì nên phát vào 7.45 giờ tối. Phát thanh qua loa thì nên vào buổi sáng từ 6.00 - 6.30 giờ hay buổi chiều từ 5.00 giờ đến 6.00 giờ. Nên tuyên truyền viết bài gửi lên đài phát thanh phường để phát thanh về công tác vệ sinh môi trường.
- d) Phường Thị Cầu
- Hàng tuần có cán bộ chuyên trách VSMT kiểm tra khu phố và phường về VSMT. Nếu có vấn đề gì thì góp ý với UBND và với công ty. Đồng thời thường xuyên đơn đốc các hoạt động và có góp ý kiến với các UBND, gặp tổ trưởng trực tiếp khi có vấn đề.
  - Hàng năm có tổ chức một hoặc hai lần các chiến dịch tổng VSMT thu gom rác thải, phế thải để phòng tránh một số bệnh điển hình như bệnh sốt xuất huyết. Trong đó phòng y tế đóng vai trò tham mưu.
  - Phường đã đảm bảo hệ thống loa truyền thanh luôn thông suốt, chất lượng phát thanh đã được cải tiến rõ rệt (cả về thời lượng và nội dung). Ngoài tổ chức tiếp âm đài cấp trên đều đặn, đúng giờ quy định, phường còn có bài tuyên truyền qua hệ thống phát thanh (1 hoặc 2 lần/tháng). Phường đã tổ chức viết được 200 tin và bài, phát thanh được 250 buổi để phục vụ các sự kiện chính trị trọng đại của đất nước và của địa phương.
  - Tổ chức các buổi họp có sự thông qua UBND phường, đã chỉ đạo cho các đoàn thể y tế, thanh niên, phụ nữ & khu phố (tổ trưởng) tuyên truyền, nhắc nhở trực tiếp cho từng hộ gia đình.
  - Do kinh phí có hạn nên các hoạt động tuyên truyền cũng bị hạn chế.
  - Theo các đại diện của các tổ trưởng tổ dân phố thì phương pháp tuyên truyền cho người dân tốt nhất là cán bộ của công ty cấp thoát nước đến thu tiền nước thì phát tờ rơi cùng luôn, tuyên truyền đến tổ trưởng tổ dân phố để tự tuyên truyền đến dân trong khu phố.
-

## 5.8 Đánh giá chung về sự hài lòng cung cấp dịch vụ khách hàng

### 5.8.1 Dịch vụ cấp nước sạch

Bảng 5-67 cho thấy 43,1% và 50,7% người được phỏng vấn “rất hài lòng” và “hài lòng” về dịch vụ nước sạch do công ty cung cấp. Song, vẫn còn tồn tại những vấn đề như chất lượng nước, mất cấp đồng hồ và tính phí sai (Bảng 5-**Error! Reference source not found.**68). Công ty cần kiểm tra lại những vấn đề này nhằm nâng cao dịch vụ của mình.

**Bảng 5-66** Sự hài lòng về dịch vụ cấp nước sạch

Hài lòng với dịch vụ cấp nước	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Không hài lòng	7	4.9	3	2.8	2	5.1	7	7.5	19	5.0
Bình thường	74	51.4	49	45.8	24	61.5	47	50.5	194	50.7
Rất hài lòng	62	43.1	54	50.5	12	30.8	37	39.8	165	43.1
KB/KTL	1	0.7	1	0.9	1	2.6	2	2.2	5	1.3
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-67** Các vấn đề tồn tại trong dịch vụ cấp nước sạch

Phường	Vấn đề	Có		Không	
		n	%	n	%
Thị Cầu	Tính phí nước sai	1	0.7	143	99.3
	Đọc sai số nước	3	2.1	141	97.9
	Không có nước chảy	3	2.1	141	97.9
	Mất cấp đồng hồ	1	0.7	143	99.3
	Đồng hồ nước hỏng	8	5.6	136	94.4
	Dò rỉ trước đồng hồ			144	100.0
	Chất lượng nước	15	10.4	129	89.6
	Áp lực kém	1	0.7	143	99.3
	Lắp đặt đồng hồ sai	1	0.7	143	99.3
Ninh Xá	Tính phí nước sai	2	1.9	104	98.1
	Đọc sai số nước	7	6.6	99	93.4
	Không có nước chảy	3	2.8	103	97.2
	Mất cấp đồng hồ	5	4.7	101	95.3
	Đồng hồ nước hỏng	6	5.7	100	94.3
	Dò rỉ trước đồng hồ	4	3.8	102	96.2
	Chất lượng nước	14	13.2	92	86.8
	Áp lực kém	6	5.7	100	94.3
	Lắp đặt đồng hồ sai	2	1.9	103	98.1
Suối Hoa	Tính phí nước sai	4	10.5	34	89.5
	Đọc sai số nước	3	7.9	35	92.1
	Không có nước chảy	3	7.9	35	92.1
	Mất cấp đồng hồ	6	15.8	32	84.2
	Đồng hồ nước hỏng	1	2.6	37	97.4
	Dò rỉ trước đồng hồ	3	7.9	35	92.1
	Chất lượng nước	15	39.5	23	60.5
	Áp lực kém	2	5.3	36	94.7
	Lắp đặt đồng hồ sai	1	2.7	36	97.3
Kinh Bắc	Tính phí nước sai	2	2.2	90	97.8
	Đọc sai số nước	3	3.3	89	96.7
	Không có nước chảy	5	5.4	87	94.6
	Mất cấp đồng hồ	5	5.4	87	94.6

Phường	Vấn đề	Có		Không	
		n	%	n	%
	Đồng hồ nước hỏng	1	1.1	91	98.9
	Dò rỉ trước đồng hồ	2	2.2	90	97.8
	Chất lượng nước	22	23.9	70	76.1
	Áp lực kém	6	6.5	86	93.5
	Lắp đặt đồng hồ sai	4	4.3	88	95.7
<b>Tổng</b>	<b>Tính phí nước sai</b>	<b>9</b>	<b>2.4</b>	<b>371</b>	<b>97.6</b>
	<b>Đọc sai số nước</b>	<b>16</b>	<b>4.2</b>	<b>364</b>	<b>95.8</b>
	<b>Không có nước chảy</b>	<b>14</b>	<b>3.7</b>	<b>366</b>	<b>96.3</b>
	<b>Mất cấp đồng hồ</b>	<b>17</b>	<b>4.5</b>	<b>363</b>	<b>95.5</b>
	<b>Đồng hồ nước hỏng</b>	<b>16</b>	<b>4.2</b>	<b>364</b>	<b>95.8</b>
	<b>Dò rỉ trước đồng hồ</b>	<b>9</b>	<b>2.4</b>	<b>371</b>	<b>97.6</b>
	<b>Chất lượng nước</b>	<b>66</b>	<b>17.4</b>	<b>314</b>	<b>82.6</b>
	<b>Áp lực kém</b>	<b>15</b>	<b>3.9</b>	<b>365</b>	<b>96.1</b>
	<b>Lắp đặt đồng hồ sai</b>	<b>8</b>	<b>2.1</b>	<b>370</b>	<b>97.9</b>

Trong Bảng 5-69 chỉ ra bốn vấn đề tồn tại là: Không có nước chảy, áp lực kém, chất lượng nước và lắp đặt đồng hồ sai, có tỷ lệ “chưa khiếu nại” cao (77,6% - 92,3%). Thông thường người ta hay khiếu nại những vấn đề gì mà có liên quan trực tiếp đến đồng tiền ví dụ: Tính phí nước sai, đọc sai số nước, mất cấp đồng hồ nước và dò rỉ trước đồng hồ. Các vấn đề khác như chất lượng nước, áp lực kém, ... cũng có vấn đề song ít khiếu nại hơn.

**Bảng 5-68** Khiếu nại trong dịch vụ cấp nước sạch

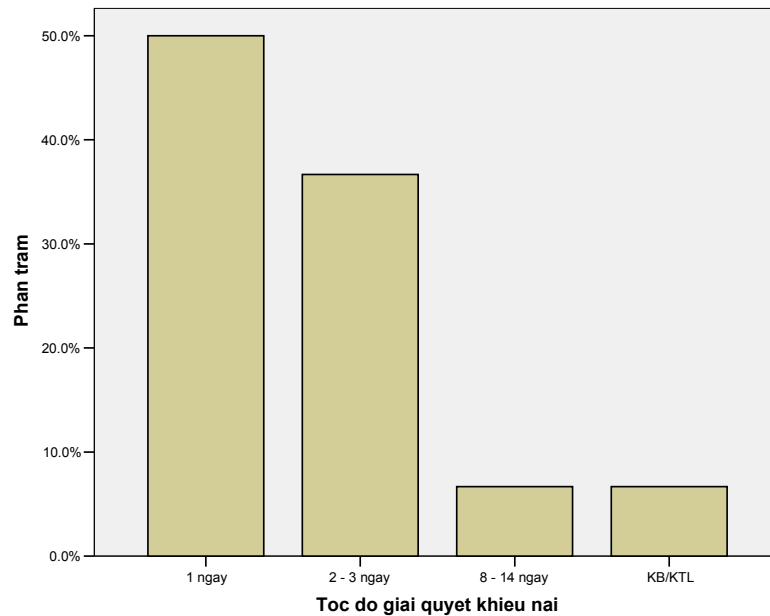
Vấn đề	Khiếu nại		Chưa khiếu nại		Tổng	
	n	%	n	%	n	%
Tính phí nước sai	4	50.0	4	50.0	8	100
Đọc sai số nước	7	43.8	9	56.3	16	100
Không có nước chảy	1	7.7	12	<b>92.3</b>	13	100
Mất cấp đồng hồ	7	41.2	10	58.8	17	100
Đồng hồ nước hỏng	8	53.3	7	46.7	15	100
Dò rỉ trước đồng hồ	4	44.4	5	55.6	9	100
Chất lượng nước	7	10.6	59	<b>89.4</b>	66	100
Áp lực kém	2	13.3	13	<b>86.7</b>	15	100
Lắp đặt đồng hồ sai	2	22.2	7	<b>77.8</b>	9	100

Trong Bảng 5-70 thì 73,3% người trả lời đã đánh giá thái độ phục vụ của công ty là tốt và 66,7% cũng cho là việc giải quyết khiếu nại tốt. Việc giải quyết khiếu nại chỉ trong vòng 1-3 ngày (Hình 5-14).

**Bảng 5-70** Đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên công ty và cách giải quyết công việc

Đánh giá	Đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên		Hiệu quả giải quyết khiếu nại	
	n	%	n	%
Tốt	22	73.3	20	66.7
Được	8	26.7	7	23.3
Không tốt			2	6.7
KB/KTL			1	3.3
<b>Tổng</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Hình 5-14 Tốc độ giải quyết khiếu nại



### 5.8.2 Dịch vụ về nước thải và hệ thống nước thải

Tương tự như dịch vụ cấp nước sạch, dịch vụ thu gom tiêu thoát nước thải của công ty được đánh giá phần lớn là "bình thường". Các vấn đề tồn tại chủ yếu ở đây là cống hôi và tiêu thoát nước kém. Do dịch vụ này còn mới mẻ đối với người dân nên số khiếu kiện lên công ty còn ít và số liệu ít nên phần này không đi phân tích tiếp. Các vấn đề còn tồn đọng là:

- Tiêu thoát kém ở phường Ninh Xá (14,29%), Suối Hoa (10,53%) và Kinh Bắc (17,02%)
- Đường ống bị tắc ở phường Kinh Bắc (11,70%)
- Mùi hôi ở phường Thị Cầu (12,5%) và Kinh Bắc (26,60%)

Song rất có ít vấn đề mà người dân đi khiếu nại (Bảng 5-69).

Bảng 5-71 Mức độ hài lòng với dịch vụ nước thải

Hài lòng với dịch vụ cấp nước thải	Thị Cầu		Ninh Xá		Suối Hoa		Kinh Bắc		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Không hài lòng	13	9.0	18	16.8	2	5.1	16	16.8	49	12.7
Bình thường	99	<u>68.8</u>	58	<u>54.2</u>	24	<u>61.5</u>	49	<u>51.6</u>	230	<u>59.7</u>
Rất hài lòng	27	18.8	30	28.0	10	25.6	29	30.5	96	24.9
KB/KTL	5	3.5	1	0.9	3	7.7	1	1.1	10	2.6
<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

**Bảng 5-72** Các vấn đề tồn tại có liên quan với tiêu thoát nước thải

Phường	Vấn đề	Có vấn đề		Không có vấn đề	
		n	%	n	%
Thị Cầu	Tiêu thoát kém	6	4.2	138	95.8
	Đường ống tắc	6	4.2	138	95.8
	Hố ga hở	5	3.5	139	96.5
	Úng ngập	6	4.2	138	95.8
	Mùi hôi	18	<u>12.5</u>	126	87.5
Ninh Xá	Tiêu thoát kém	15	<u>14.3</u>	90	85.7
	Đường ống tắc	12	11.4	93	88.6
	Hố ga hở	10	9.5	95	90.5
	Úng ngập	13	<u>12.5</u>	91	87.5
	Mùi hôi	28	<u>26.7</u>	77	73.3
Suối Hoa	Tiêu thoát kém	4	<u>10.5</u>	34	89.5
	Đường ống tắc	2	5.3	36	94.7
	Hố ga hở	2	5.3	36	94.7
	Úng ngập	5	<u>13.2</u>	33	86.8
	Mùi hôi	7	<u>18.4</u>	31	81.6
Kinh Bắc	Tiêu thoát kém	16	<u>17.0</u>	78	83.0
	Đường ống tắc	11	<u>11.7</u>	83	88.3
	Hố ga hở	8	8.5	86	91.5
	Úng ngập	8	8.5	86	91.5
	Mùi hôi	25	<u>26.6</u>	69	73.4
<b>Tổng</b>	<b>Tiêu thoát kém</b>	<b>41</b>	<b><u>10.8</u></b>	<b>340</b>	<b>89.2</b>
	<b>Đường ống tắc</b>	<b>31</b>	<b>8.1</b>	<b>350</b>	<b>91.9</b>
	<b>Hố ga hở</b>	<b>25</b>	<b>6.6</b>	<b>356</b>	<b>93.4</b>
	<b>Úng ngập</b>	<b>32</b>	<b>8.4</b>	<b>348</b>	<b>91.6</b>
	<b>Mùi hôi</b>	<b>78</b>	<b><u>20.50</u></b>	<b>303</b>	<b>79.5</b>

**Bảng 5-73** Các vấn đề về tiêu thoát nước thải: Khiếu nại hay chưa khiếu nại

Vấn đề	Khiếu nại		Chưa khiếu nại	
	n	%	n	%
Tiêu thoát kém	3	7.5	37	<u>92.5</u>
Đường ống tắc	3	9.7	28	<u>90.3</u>
Hố ga hở	2	8.0	23	<u>92.0</u>
Úng ngập	3	9.4	29	<u>90.6</u>
Mùi hôi	2	2.6	76	<u>97.4</u>

## 6 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Sau đây là một số kết luận và kiến nghị chính rút ra từ nghiên cứu này:

1. *Đợt tập huấn phục vụ* cho công tác khảo sát được tiến hành trong 3 ngày theo đúng kế hoạch từ 02 đến 04.04.2008. Tiếp theo, trong 6 ngày (07-12.04.2008) CEPAC đã hỗ trợ kỹ thuật cho các nhân viên của công ty trong thu thập số liệu các cấp. Sau đợt tập huấn và khảo sát, nhân viên của công ty có thể tự tiến hành lấy loại nghiên cứu tương tự ở qui mô nhỏ trong tương lai.
2. *Áp dụng phương pháp định lượng* có bổ sung bằng phương pháp định tính trong nghiên cứu cơ bản. Đã tiến hành khảo sát ở 386 hộ dân bằng bảng hỏi hộ gia đình ở 4 phường: Ninh Xá, Thị Cầu, Suối Hoa và Kinh Bắc. Thời gian phỏng vấn trung bình của một bảng hỏi hộ dân là 33-40 phút. Gần 100% các bảng hỏi thu về đều được kiểm tra mức độ chính xác và tính trung thực. Trong khuôn khổ phương pháp định tính thì tiến hành 18 phỏng vấn sâu và 8 thảo luận nhóm có trọng tâm, mỗi phỏng vấn kéo dài trên dưới 1 giờ.
3. Trong khảo sát hộ dân thì nhìn chung NDPV hội đủ điều kiện để có thể cung cấp các thông tin cần thiết cho nghiên cứu cơ bản này vì các lý do sau:
  - Đảm bảo cân bằng giới tính của NDPV trong một tổng thể chung. Nếu phân theo phường thì tỷ lệ nữ giới giao động trong khoảng 46% - 52%.
  - NDPV có độ tuổi trung bình trong khoảng 41 và 60 đối với nam giới (43.8%) và nữ giới (52.1%).
  - NDPV có trình độ văn hoá hầu hết tốt nghiệp trung học cơ sở và phổ thông. Duy ở phường Suối Hoa tỷ lệ người trả lời có trình độ đại học và trên đại học, khá cao.
  - Nghề nghiệp chính của NDPV là cán bộ nhà nước, người kinh doanh nhỏ lẻ, làm dịch vụ, công nhân, ... và cán bộ hưu trí.
  - Mức thu nhập bình quân tháng của đại đa số hộ dân thuộc mức trung bình trong khu vực (28.1% với 1-2 tr. đ/tháng, 28,4% với 2.1-3 tr. đ/tháng). Mức sống của hộ dân được kiểm tra theo nhiều nguồn tin: tự đánh giá, đánh giá của PVV, đánh giá dựa vào các tài sản chính, chi tiêu cho ăn uống ngày. Trong nghiên cứu chi tiết thì có sử dụng "đánh giá mức sống của hộ dân theo PVV".
4. *Việc sử dụng kết hợp giữa nước máy và nước giếng khơi/khoan cho ăn uống và tắm giặt* vẫn đang là một thực tế ở Bắc Ninh. Sử dụng nước máy nhiều cho ăn uống, giao động từ 78,9% (Kinh Bắc) đến 91,7% (Thị Cầu), cho tắm giặt từ 46,3% (Kinh Bắc) đến 69,2% (Suối Hoa). Nước mưa vốn trước đây khá được ưa chuộng thì nay do tình trạng ô nhiễm môi trường không khí ở Bắc Ninh đã đến mức báo động, mà chủ yếu là do hàm lượng bụi quá cao và các tạp chất khác, nên gần như không còn được sử dụng nữa.
  - ☞ *Trong tương lai công ty vẫn nên khuyến khích người dân sử dụng kết hợp khi nguồn nước giếng khơi và khoan vẫn được đảm bảo, nhằm tránh căng thẳng trong cấp nước của công ty và vẫn phù hợp với cuộc/mức sống hiện tại ở Bắc Ninh (chuyển đổi cơ cấu từ nông thôn lên thành thị với việc phát triển công nghiệp nhỏ lẻ, khi mở rộng và sát nhập các xã vùng quanh vào thành phố, mức sống còn thấp).*
5. Chi phí tiền nước chiếm từ 0,9-1,08% so với thu nhập trung bình của hộ. Hầu hết NDPV đều cho giá nước hiện nay là có thể chấp nhận được. Họ sẵn sàng chi trả tiền nước cao hơn với điều kiện là chất lượng nước phải được tốt hơn, cung cấp đều đặn hơn. Đề nghị công ty xem lại qui trình sản xuất của mình và từ đó xây dựng chiến lược lâu dài nhằm nâng cao chất lượng nước cấp.
  - ☞ *Đồng thời công ty có cơ hội tăng giá nước để bù đắp chi phí bỏ ra khi nhà nước và UBND tỉnh cho phép. Trong trường hợp công ty tăng giá nước sạch thì giá trị sẵn sàng chi trả hiện nay giao động trong khoảng 3.235 và 3.635 đ/m<sup>3</sup>.*
6. *Loại nhà vệ sinh.* Hệ thống vệ sinh tự hoại chiếm trên 90% trong số hộ nghiên cứu, bán tự hoại vẫn còn một tỷ lệ rất nhỏ. Vệ sinh đào và hai ngăn vẫn còn tồn tại ở nhiều nơi. Nguyên nhân chưa chuyển đổi từ vệ sinh hai ngăn sang tự hoại là do nhiều yếu tố như:

Chưa xây nhà mới, thói quen cũ dùng phân bón rau và nuôi cá, Ngại xây sửa khi vệ sinh hai ngăn vẫn còn dùng tốt. Việc cho vay vốn để xây nhà vệ sinh thì hộ dân e ngại về hình thức vay và hoàn trả vốn sau này.

7. *Hố xí tự hoại có kết cấu chung là ba ngăn.* Phần lớn được xây trong nhà, song ở phường Thị Cầu thì đến gần 20% xây bên ngoài (sân và vườn). 30% - 40% hộ gia đình có qui mô bể phốt từ 3 đến 6 m<sup>3</sup>. Có tỷ lệ nhỏ các hộ xây bể phốt có qui mô lớn hơn. Các hộ đều tuân thủ theo một nguyên tắc chung là cho nước thải từ hố xí chảy vào bể phốt, sau đó nước từ bể phốt cho chảy vào hệ thống chung. Song có điều cần lưu ý là ở phường Kinh Bắc vẫn còn đến 11,4% hộ cho nước thải từ bể phốt chảy ra sông, kênh, ao, vườn.
  - ☞ *Công ty nên kết hợp với chính quyền thành phố để kêu gọi và thuyết phục họ, thậm chí còn phải hỗ trợ tài chính khi cần thiết để họ đấu nối và tiêu thoát vào hệ thống chung. Trong quá trình vận hành thì đến 80% số hộ không phát hiện ra mùi hôi. Nếu có xảy ra thì chỉ thỉnh thoảng. Cho thông hút bể phốt trong mọi trường hợp thường đều trên 5 năm hoặc khi nào thấy bể đầy. Đến trên 75% hộ dùng hoá chất để thông tắc bể phốt hàng năm. Trong tương lai công ty phải xây dựng một kế hoạch để giám sát chế độ vận hành và bảo dưỡng các bể phốt của hộ dân cũng như cường bức trong thu gom bùn thải của bể phốt để đưa về nhà máy xử lý nước thải.*
8. *Nhận thức về việc không có nhà vệ sinh và đi ra trực tiếp vào hệ thống thoát nước* thì được phân tích kỹ ở trong Bảng 5-31. 86,2% người trả lời cho là sẽ “phát sinh bệnh tật nguy hiểm”, 78,1% “gây ô nhiễm nguồn nước” và chỉ có rất ít phần trăm có các ý kiến khác hoặc không trả lời. Như vậy, nhận thức của người dân rất rõ ràng về tác dụng của nhà vệ sinh và không đi vệ sinh vào nguồn nước. Có thể nói đó là kết quả tuyên truyền giáo dục người dân từ nhiều năm nay của Nhà nước trong lĩnh vực này.
9. Tình hình thu gom và tiêu thoát nước thải ở thành phố Bắc Ninh còn khá phức tạp. Theo phân tích thống kê thì tỷ lệ đấu nối và thu gom nước thải vào hệ thống chung của hộ gia đình mới đạt khoảng 90,7% ở Ninh Xá, 88,9% Thị Cầu, 97,4% Suối Hoa và 83,2% Kinh Bắc. Tỷ lệ hộ cho chảy ra sông, kênh mương, ao hồ ở Kinh Bắc còn 9,5%. Đường tiêu thoát từ hộ ra là cống kín chiếm 90,1% ở Thị Cầu, 86,7% ở Ninh Xá, 94,9% ở Suối Hoa và 89,3% ở Kinh Bắc. Phường Ninh Xá còn 10,5% hộ có đường tiêu thoát là cống hở. Nhìn chung hệ thống tiêu thoát cấp 3 trở đi do dân tự quản còn nhiều vấn đề.
  - ☞ *Để nâng cao tỷ lệ thu gom cũng như cải tạo lại hệ thống kênh cống cấp 3 thì thành phố cần phải ban hành chính sách và chủ chương chung cũng như tạo hành lang pháp lý cho công ty. Trên cơ sở đó, cộng đồng và hộ dân tự xây dựng, sửa chữa và hoàn chỉnh hệ thống kênh cống cấp dưới, còn công ty hệ thống cống cấp 1 và 2.*
10. Hiện còn tồn tại một số hộ chưa xả nước thải không vào hệ thống chung.
  - ☞ *Trong trường hợp ở các điểm đó không tồn tại hệ thống thu gom cấp 3 thì công ty phải làm việc với phường và khối để thuyết phục các hộ xây cống và đấu nối vào hệ thống. Trong trường hợp khó khăn, công ty cần phải hỗ trợ kinh phí cho những trường hợp này.*
11. Tình trạng tiêu thoát nước thải và nước mưa hiện nay trong khu vực được đánh giá là “không tốt” (chiếm khoảng 17,9-29,0%). Nếu hệ thống nước thải trong khu vực bị tắc hỏng thì thường các gia đình tự sửa chữa hoặc báo cáo công ty.
  - ☞ *Trong các lần thảo luận nhóm người dân còn phàn nàn nhiều về tiêu thoát nước kém ở ngõ, xóm và một số “điểm đen” ngập lụt ở trong thành phố. Trong khuôn khổ dự án công ty nên kết hợp giải quyết các vấn đề này cùng điểm đen.*
12. Tình trạng ô nhiễm môi trường do nước thải gây ra ngày càng trầm trọng nên trên 91% người dân đều cho là nước thải cần phải xử lý trước khi xả ra hồ. Người dân đều có nhận thức chung là việc xử lý nước thải nhằm bảo vệ sức khỏe người dân, song đồng thời mọi người phải có nghĩa vụ, trách nhiệm, ... 97% người được hỏi cho là các khu vực công cộng như xí nghiệp, trường học, bệnh viện, chợ, ... phải trả tiền cho việc xử lý nước thải; Gần 90% NDPV cho là hộ gia đình cũng phải trả tiền thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải. Song cần lưu ý là vẫn còn 11.9% những người buôn bán nhỏ lẻ như quán

cơm, phở, ... và 7.4% các bà nội trợ không đồng ý với quan điểm này. Lượng nước thải chính lại xuất phát từ các nguồn này là chính.

☞ *Ban quản lý dự án nước thải trung ương và công ty nên tiến hành các chiến dịch truyền thông về việc thu gom nước thải và phí nước thải.*

13. Trong Bảng 5-41, chúng tôi có hỏi người dân vì sao phải xử lý nước thải trước khi xả ra sông và hồ. Nhiều người đã trả lời: (1) "Để bảo vệ sức khỏe của hộ gia đình, người dân và cộng đồng", (2) "Đây là nghĩa vụ của mọi người để gìn giữ môi trường xanh, sạch và đẹp" và (3) "Việc thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải rất tốn kém & người dân phải có nghĩa vụ đóng góp tài chính". Có sự khác biệt rõ rệt về mặt nhận thức/ý thức về môi trường giữa người dân phường Ninh Xá và ba phường còn lại. Có thể nói đây là kết quả của quá trình truyền thông mà công ty và ban quản lý dự án nước thải tiến hành trước đây nhằm nâng cao nhận thức người dân. Song, ở cả bốn phường thì tiêu chí cuối cùng luôn có một tỷ lệ thấp hơn (16,2% - 37,8%) so với tiêu chí (1) và (2). Do vậy mà ta cần phải kết hợp vào trong mỗi đợt truyền thông. Kết quả cho thấy không có mối liên hệ rõ rệt giữa các chỉ tiêu này và giới tính, tuổi tác cũng như trình độ học vấn. Điều này có nghĩa là trong các chiến dịch truyền thông tiếp theo chúng ta không nên phân biệt giữa các đối tượng truyền thông.

14. Giá trị sẵn sàng chi trả trung bình cho tiêu thoát và xử lý nước thải là 2.059 đ/m<sup>3</sup>. Trị số xuất hiện nhiều nhất là 1.000 đ/m<sup>3</sup>. Như vậy, để tiến tới đảm bảo thu đủ chi cho dịch vụ thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải thì công ty phải tiến hành nhiều chiến dịch truyền thông khác nhau cũng như đề nghị mở rộng hành lang pháp lý trong thu phí nước thải.

15. Nhiều người dân còn thắc mắc và hoài nghi về kết quả đầu ra của dịch vụ nước thải (chất lượng nước đầu ra liệu có tốt hơn so với nước thải thô khi nhập vào).

☞ *Sau khi nhà máy xử lý đi vào ổn định trong vận hành thì công ty nên tổ chức chiến dịch quảng cáo qua các kênh truyền thông cũng như tổ chức "ngày mở cửa" để mọi người quan tâm có thể mục thị được công trình xử lý nước thải.*

16. Tiêu thoát nước thải kém sẽ gây ra: Mùi hôi (76,5%), Phát sinh muỗi (62,7%), Lan truyền dịch bệnh (44,1%), Ngập úng (41,2%) và Ô nhiễm nguồn nước (35,3%). Như vậy, "Ngập úng" và "Ô nhiễm nguồn nước" có tỷ lệ thấp so với các tiêu chí khác. "Ô nhiễm nguồn nước" có ảnh hưởng lâu dài đối với môi trường trong vùng thì bị coi là tiêu chí cuối cùng trong đánh giá này. Chính vì vậy mà Ban quản lý dự án nước thải trung ương và công ty cần phải đi sâu giải thích vấn đề này cho người dân và cộng đồng trong các chiến dịch truyền thông tiếp theo.

17. Để tránh tắc hệ thống tiêu thoát thì cần phải tổ chức điểu thu gom rác và hướng dẫn người dân ném rác vào đúng điểu thu gom.

18. Tỷ lệ hộ nhận được thông tin về nước sạch nhiều hơn là nước thải trong 6 tháng qua (nước sạch giao động trong khoảng 56,4 - 77,6%, nước thải là 38,5- 51,4%). Đại đa số cho biết thông tin này mới nhận được một lần. Theo nhận thức chung thì các thông tin đó đề cập đến quyền lợi và nghĩa vụ trong xả thải. Nguồn cấp tin này là: Công ty (93%), Hệ thống loa truyền thanh (34 - 57%), Hàng xóm/bạn bè (21% - 37%) và những người có uy tín trong cộng đồng (28-38%).

19. Sau khi phân tích các phương diện khác nhau (giới tính, tuổi và trình độ học vấn của người được phỏng vấn), thì những kênh truyền thông hiệu quả và thuyết phục nhất là: (i) Công ty đến thăm hộ dân, (ii) Hợp tổ dân phố và (iii) Công ty. Tờ rơi thì phải được đưa trực tiếp đến người dân thông qua công ty. Nếu công ty sử dụng hệ thống loa truyền thanh của phường thì thời gian hợp lý nhất ở mọi phường là buổi sáng sớm và/hay buổi chiều tối. Trong phỏng vấn sâu thì chủ tịch và phó chủ tịch phường đề nghị công ty phải soạn các bài có nội dung ngắn gọn và súc tích có liên quan với nước thải để phường phát tin.

20. Trong Bảng 5-66, ba công cụ mà công ty có thể trao đổi thông tin với hộ gia đình thông qua các kênh như:

- "Rất hiệu quả": "Đến từng hộ gia đình" (75,6%)
  - "Hiệu quả": Loa truyền thanh (59,9%), họp phường xóm (55,8%) và tờ rơi (49%)
  - "Không hiệu quả": Bảng tin (81,8%), Áp phích (72,1%), đài (71,4%), tivi và báo.
- ☞ Chiến dịch cộng đồng được xếp loại "hiệu quả". Song Ban quản lý dự án nước thải trung ương và công ty nên cải thiện chiến dịch cộng đồng của mình. Việc phân phát tờ rơi hiện nay bị lạm dụng do nhiều công ty khác cũng làm tương tự. Theo ý kiến của NDPV thì công ty nên phân phát tờ rơi khi đi thu tiền nước. Chiến dịch cộng đồng do công ty tổ chức có thể kết hợp với các hình thức hội họp hay thi thể thao văn hóa, ... Ban quản lý dự án nước thải trung ương và công ty nên cải tiến việc truyền thông để người dân hiểu hơn về dự án nước thải.
21. Theo kết quả phân tích về người có khả năng thuyết phục nhất khi truyền tin là Trưởng khu (92,9%), công ty (92,9%) và chủ tịch phường (55,6%). Nhận định này không thay đổi khi phân tích ở mọi khía cạnh như giới tính, tuổi, trình độ văn hoá của người được phỏng vấn.
22. Trong cấp nước còn nhiều vấn đề bất cập như tính phí sai, đọc sai đồng hồ, không có nước. Còn các vấn đề khác cũng khá căng thẳng như chất lượng nước, áp lực kém, ... song đến nay vẫn còn ít bị khiếu nại tại công ty. Những người được phỏng vấn đều hài lòng với dịch vụ mà công ty cung cấp. Thái độ phục vụ được đánh giá tốt và tốc độ giải quyết công việc thường trong vòng 1-3 ngày. Tương tự với cấp nước sạch là dịch vụ tiêu thoát nước thải cũng được đánh giá tốt (51,6-68,8%). Những vấn đề bị phàn nàn nhiều là mùi hôi, tắc đường cống và ngập úng.
23. Bảng 5-69 cho thấy 4 vấn đề tồn tại: Không có nước chảy, chất lượng nước, áp lực kém và lắp đặt kém, đó là những vấn đề ít bị khiếu nại mặc dù tỷ lệ có vấn đề khá cao (77.6-92.3%). Thông thường người dân thường hay khiếu nại về những vấn đề mà có liên quan trực tiếp với đồng tiền, ví dụ Tính phí sai, Đọc sai số nước và Bị mất cấp đồng hồ cũng như dò rỉ. Các vấn đề khác thì cũng không kém phần quan trọng như Chất lượng nước, Áp lực kém,..., thì gần như không (ít) khiếu nại. Chính vì vậy mà chúng ta nên khuyến khích người dân sử dụng quyền tiêu dung của mình và khiếu nại những vấn đề tồn tại. Điều này chỉ có tốt đối với Công ty, buộc Công ty phải nâng cao chất lượng dịch vụ của mình. Nếu trong giai đoạn 1997-2000, thành phố còn xem nhẹ hệ thống tiêu thoát nước, cống rãnh, đường xá,... nhưng những năm gần đây công tác đó được chú trọng hơn. Song kinh phí có hạn nên chỉ xây sửa cục bộ. Thành phố có chủ trương, trong các khu dân cư người dân tự xây đường tiêu thoát ra hệ thống chung. Có một số nơi đang gặp khó khăn trong tiêu thoát. Khó khăn chính là cơ chế đóng góp kinh phí, thành phố đóng góp bao nhiêu và người dân bao nhiêu, ví dụ tiêu nước ở Phong Khê và Hoà Long. Hiện còn nhiều bất cập trong việc phối hợp giữa các loại hình cơ sở hạ tầng như đường, điện, giao thông, điện thoại, ... Các khu đô thị mới thì đã xây dựng đồng bộ các cơ sở hạ tầng. Còn các khu cũ đang trong tình trạng chắp vá và buộc phải nâng cấp dần từng bước. Thành phố hoàn toàn ủng hộ việc xây dựng các hệ thống xử lý nước thải phi tập trung ở các khu dân cư nếu điều kiện cho phép.<sup>1</sup>
- ☞ Ba cách thức quan trọng để công ty giao tiếp một cách có hiệu quả với người dân là: (i) Người của công ty đến từng hộ dân, ví dụ hàng tháng đại diện công ty đến thu tiền nước, (ii) họp phường xóm và (iii) Loa truyền thanh. Hình thức chiến dịch cộng đồng được xem có hiệu quả ở Thị Cầu và Kinh Bắc. Công ty cần cải tiến hình thức tổ chức chiến dịch cộng đồng cũng như phân phát tờ rơi vì hiện nay việc rải tờ rơi đang bị lạm dụng. Theo người dân thì người thu tiền nước của công ty đưa tờ rơi đến từng hộ thì hiệu quả hơn. Vì Bắc Ninh là quê hương của tiếng hát quan họ nên hàng năm vẫn tổ chức thi hát quan họ và vấn đề tiêu thoát nước thải có thể được lồng ghép vào làn điệu dân ca quan họ và tổ chức hát trong các chiến dịch truyền thông.

<sup>1</sup> Phỏng vấn sâu với ông Nguyễn Thành Hưng, Phó phòng quản lý đô thị của thành phố Bắc Ninh

## Giải thích một số khái niệm toán sử dụng trong báo cáo

1. **Trung bình (Mean):** Là giá trị trung bình cộng và được tính theo công thức:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Trong đó	$x_i$	Giá trị của trị thứ $i$
	$n$	Số lần/các quan sát
	$\bar{x}$	Trị trung bình

$$\sum_{i=1}^n x_i = x_1 + x_2 + \dots + x_{n-1} + x_n$$

2. **Trung vị (Median):** Là giá trị chia phân phối làm đôi

Trung vị = giá trị ở vị trí  $\frac{n+1}{2}$  trong các quan sát được sắp xếp thứ tự

Nếu  $n$  là số chẵn (các quan sát là một số chẵn) thì giá trị đó là giá trị trung bình của giá trị thứ  $n/2$  và giá trị  $(n+2)/2$

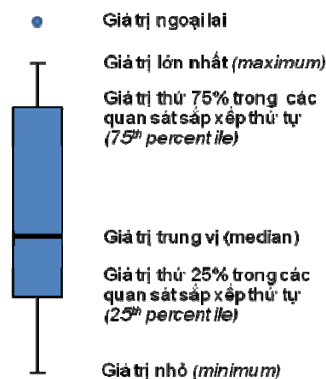
3. **Yếu vị (Mode)** hay còn gọi là giá trị xuất hiện nhiều nhất  
4. **Phương sai (Variance):** Là trung bình của tổng bình phương những hiệu số  $x$  và trị trung bình. Khi tính phương sai của một mẫu, tổng của độ lệch bình phương hiệu số  $(\bar{x} - x)$  chia cho  $(n-1)$

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2}{n-1}$$

5. **Độ lệch chuẩn (Standard deviation - SD)** biểu thị độ biến thiên đơn vị ban đầu và được tính bằng cách lấy căn của phương sai

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2}{(n-1)}}$$

6. **Biểu đồ hộp (Box plot):** với các giá trị được chú thích theo sơ đồ sau



**PHỤ LỤC 1 DANH SÁCH CÁC THÀNH VIÊN THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN  
VÀ THỰC HIỆN PHÒNG VẤN TẠI HIỆN TRƯỜNG**

**Về phía công ty cấp thoát nước Bắc Ninh**

TT	Họ và tên	Đơn vị
1	Nguyễn Ngọc Bốn	Tiêu thoát
2	Nguyễn Vũ Hiệp	"
3	Nguyễn Đình Quang	"
4	Cao Phan Trường	"
5	Nguyễn Thị Hương	"
6	Phạm Anh Tuấn	Quản lý mạng
7	Nguyễn Văn Thuyên	"
8	Nguyễn Văn Khoa	"
9	Nguyễn Mậu Nhân	"
10	Nguyễn Văn Khang	"
11	Nguyễn Thị Hiền	Chăm sóc khách hàng

**Về phía của dự án Quản lý nước thải trung ương WWM**

- Axel Binder
- Trần Tiến Đức

**Về phía CEPAC, đơn vị thực hiện nghiên cứu khảo sát**

- Nguyễn Trung Dũng
- Nguyễn Tuấn Anh
- Trần Chiến Thắng
- Phạm Thị Thanh Trang
- Bùi Thu Hoà
- Nguyễn Thị Hoa
- Phan Thị Hằng
- Nguyễn Hoàng Hoa

**PHỤ LỤC 2 CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN Ở BẮC NINH**

Thời gian	Nội dung	Phương pháp	Tài liệu	TG	Phụ trách
Ngày 1 08-11.30 sáng	Khai mạc				
	- Đón và giới thiệu khách và HV	Phá băng		10'	CEPAC
	- Giới thiệu Nghiên cứu cơ bản BLS			15'	GTZ-Staff
	- Mục tiêu và qui định của lớp tập huấn			10'	CEPAC
	- Giới thiệu chương trình của lớp tập huấn			10'	CEPAC
	- Pre-Test – Xác định nhu cầu cần nhắc lại		Bảng hỏi Pre-Test	10'	CEPAC
	Nghỉ giải lao chụp ảnh			20'	
	<b>Bài 1:</b> Phương pháp có sự tham gia - Giới thiệu phương pháp có sự tham gia - Một số ví dụ về cấp nước sạch, tiêu thoát nước thải và vệ sinh ở các nước đang phát triển - Đánh giá Pre-Test	Báo cáo Khởi tạo ý tưởng		60'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			15'	
	<b>Bài 2:</b> Giới thiệu nghiên cứu cơ bản của dự án quản lý nước thải ở 6 tỉnh - Nghiên cứu cơ bản - Nghiên cứu Kiến thức - Thái độ - Hành vi - Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đang là trào lưu	Báo cáo Khởi tạo ý tưởng		40'	CEPAC
<i>Bài tập 1:</i> Thực tế nhà vệ sinh công cộng – Chúng ta phải làm gì?	Làm việc nhóm gồm 3 HV	A1, bút viết	25'	CEPAC	
11.30-01.30 trưa	Ăn trưa chung vì một lớp tập huấn thành công			120'	
1.30-4.30 chiều	<b>Bài 3:</b> Công cụ khảo sát & kỹ năng - Nghiên cứu định lượng và định tính - Câu hỏi: Loại, kiểu và cơ cấu - Làm sao để thiết kế một bộ bảng hỏi	Báo cáo Khởi tạo ý tưởng		60'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			15'	

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN  
THÀNH PHỐ BẮC NINH – TỈNH BẮC NINH

	Một số kỹ năng cho một phỏng vấn thành công			20'	CEPAC
	<i>Bài tập 2:</i> Thiết kế một bảng hỏi nhỏ với chủ đề cho trước	Làm việc nhóm gồm 3 HV	A1, bút viết	50'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			15'	CEPAC
	- Các nhóm trình bày bảng hỏi thiết kế - Đánh giá các bảng hỏi	Họp toàn thể	A1, bút viết	50'	CEPAC
<b>Ngày 2</b> 7.30-11.30 sáng	<i>Bài tập 3:</i> Một số các giải pháp trong thực tế khi đi hỏi	Báo cáo Khởi tạo ý tưởng		20'	CEPAC
	<b>Bài 3:</b> Tiếp - Hướng dẫn thực tế trong tiến hành phỏng vấn sâu	Báo cáo, Khởi tạo ý tưởng	A1, bút viết	20'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	<i>Bài tập 4:</i> Tiến hành phỏng vấn sâu và đánh giá	Bể cá vàng	Bộ bảng hỏi sâu	30'	CEPAC
	<b>Bài 4:</b> Giới thiệu bảng hỏi hộ gia đình	Báo cáo	Bảng hỏi hộ gia đình	50'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	<i>Bài tập 5:</i> Tiến hành phỏng vấn hộ dân	Làm việc nhóm 3 HV & đóng vai	Bảng hỏi hộ gia đình	50'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	- Đánh giá	Họp toàn thể	A1, bút viết	20'	CEPAC
	- Kế hoạch khảo sát: Một số vấn đề tổ chức & Nguyên tắc phỏng vấn		A1, bút viết	10'	CEPAC
11:30-01.30 trưa	Ăn trưa			120'	
01.30-04.30 chiều	<b>Bài 5:</b> Khảo sát tại hiện trường – Thu thập số liệu	Đi hiện trường			
	- Đi thực tế và thu thập số liệu (chia làm 6 nhóm)	Chia nhiều nhóm HV, 2-3 HV/nhóm và tiến hành khảo sát ở thực tế	Bảng hỏi hộ gia đình	120'	CEPAC
	Chuẩn bị báo cáo kết quả đi thực tế và viết báo cáo	Làm việc nhóm	A1, bút viết	60'	CEPAC
<b>Ngày 3</b> 08-11.30 sáng	<b>Bài 5:</b> Tiếp - Báo cáo kết quả đi thực tế và chia sẻ kinh nghiệm - HV có được kinh nghiệm gì khi đi thực tế	Họp toàn thể Báo cáo	A1, bút viết	60'	CEPAC

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN  
THÀNH PHỐ BẮC NINH – TỈNH BẮC NINH

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Những khó khăn khi khảo sát</li> <li>- Làm sao có thể vượt khó khăn</li> <li>- Kết thúc bằng hỏi hộ gia đình</li> </ul>				
	Nghỉ giải lao			10'	
	<b>Bài 6:</b> Xử lý số liệu bằng SPSS	Báo cáo, Khởi tạo ý tưởng		45'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	<b>Bài 6:</b> Tiếp			45'	CEPAC
11:30-01.30 trưa	Ăn trưa			120'	
01.30-04.30 chiều	<b>Bài 6:</b> Tiếp (NẾU CÓ NHU CẦU)			50'	
	Tea break			10'	
	<b>Bài 7:</b> Viết báo cáo <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung báo cáo</li> <li>- Sử dụng báo cáo cho dự án cộng đồng</li> </ul>	Báo cáo		50'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	Tổng kết, đánh giá và bế mạc	Họp toàn thể		30'	CEPAC

**PHỤ LỤC 3 CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT Ở BẮC NINH: KẾ HOẠCH VÀ THỰC TẾ**

**Kế hoạch khảo sát**

Phường	Thị Cầu	Suối Hoa	Kinh Bắc	Ninh Xá
<b>Phòng vấn hộ dân</b>				
<b>360 Hộ (+10%)</b>	150 Hộ	40 Hộ	90 Hộ	120 Hộ
<b>07 – 09 tháng tư</b>	7 bộ hỏi/PVV ngày x 9 PVV x 2.5 ngày			
<b>09 tháng tư</b>		8 bộ hỏi/PVV ngày x 9 PVV x 0.5 ngày		
<b>10 – 11 tháng tư</b>			8 bộ hỏi/PVV ngày x 9 PVV x 1.5 ngày	
<b>11 – 12 tháng tư</b>				9 bộ hỏi/PVV ngày x 9 PVV x 1.5 ngày
<b>Phòng vấn sâu và thảo luận nhóm</b>				
<b>07 tháng tư</b>	8.00 giờ 4 IDI 19.30 giờ 2 FGD			
<b>08 tháng tư</b>			9.00 giờ 4 IDI 9.30 giờ 2 FGD	
<b>09 tháng tư</b>		8.00 giờ 4 IDI 19.30 giờ 2 FGD		
<b>11 tháng tư</b>				8.00 giờ 4 IDI 19.30 giờ 2 FGD 2 phỏng vấn sâu cho phòng xây dựng và thông tin

**Tiến trình thực hiện phỏng vấn hộ dân**

	Thị Cầu	Ninh Xá	Suối Hoa	Kinh Bắc
07.04.08	36.1%			
08.04.08	45.1%			
09.04.08	18.8%		97.4%	1%
10.04.08			2.6%	99%
11.04.08		70.1%		
12.04.08		29.9%		

## PHỤ LỤC 4 CÁC CÔNG CỤ ÁP DỤNG CHO KHẢO SÁT Ở BẮC NINH

### a) Bảng hỏi

Tên thành phố	Bắc Ninh
Tên công ty	Công ty TNHH Một thành viên Cấp và thoát nước Bắc Ninh
Phường/Xã/Cụm dân cư của hộ phỏng vấn	.....
Mã số bảng hỏi	.....
Tên người phỏng vấn	.....
Địa chỉ của hộ được phỏng vấn	.....
Vị trí ngôi nhà của hộ gia đình (PHÒNG VẤN VIÊN TỰ ĐIỀN VÀO)	Định nghĩa cụ thể về 1 <input type="checkbox"/> Gần hệ thống tiêu thoát chính của thành phố 2 <input type="checkbox"/> Ngõ, ngách
Số điện thoại của người được phỏng vấn	.....
Ngày phỏng vấn	..... / ..... / 2008
Thời gian phỏng vấn	Bắt đầu .....giờ.....phút

## CÂU HỎI KHẢO SÁT DỰ ÁN QUẢN LÝ NƯỚC THẢI

PHÒNG VẤN VIÊN: →→ ĐỀ NGHỊ ĐỌC PHẦN NÀY TRƯỚC KHI TIẾN HÀNH PHỎNG VẤN

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong tiêu thoát nước và xử lý nước thải, nên trong khuôn khổ của dự án Quản lý nước thải ở thành phố Bắc Ninh, chúng tôi tiến hành khảo sát về "**Kiến thức – Thái độ – Hành vi và Sự hài lòng của khách hàng có liên quan đến hệ thống nước thải, rác thải và vệ sinh**" ở các cấp. Hôm nay thay mặt Ban quản lý dự án "*Quản lý nước thải của thành phố Bắc Ninh*", chúng tôi chân thành cảm ơn sự cộng tác nhiệt tình của ông / bà và dành thời gian để trả lời một số câu hỏi trong bảng hỏi này. Mọi thông tin mà ông / bà cung cấp, chúng tôi chỉ sử dụng riêng cho mục đích nghiên cứu của dự án và **tuyệt đối không dùng** cho bất cứ một mục đích nào khác.

### PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Tên người được phỏng vấn: .....
2. Tuổi: .....
3. Giới tính  
1  Nam  
2  Nữ
4. Dân tộc  
1  Kinh  
88  Khác .....
5. Trình độ văn hoá của người được phỏng vấn  
1  Không đi học  
2  Tiểu học / cấp 1  
3  Trung học cơ sở / cấp 2

- 4  Trung học phổ thông / cấp 3
- 5  Công nhân, học / dạy nghề
- 6  Trung học, cao đẳng
- 7  Đại học và trên đại học
- 88  Khác .....

**6. Nghề nghiệp**

- 1  Công nhân viên NN
- 2  Công nhân
- 3  Buôn bán nhỏ lẻ (quán ăn, hàng bia, tạp hoá, ...)
- 4  Nông nghiệp
- 5  Doanh nghiệp (công ty TNHH, ...)
- 6  Nội trợ
- 88  Khác .....

**7. Hộ gia đình ông / bà có bao nhiêu người thường trú (Ghi số người): ..... người**

**8. Ông / bà có xem Tivi không?**

- 1  Có
- 2  Không → CHUYỂN XUỐNG CÂU 10
- 99  Không biết / không trả lời → CHUYỂN XUỐNG CÂU 10

**9. Nếu "có" thì ông / bà hàng ngày xem các chương trình nào sau đây?**

PHÒNG VẤN VIÊN: HỎI TỪNG CHƯƠNG TRÌNH MỘT VÀ TÍCH (✓) VÀO Ô TƯƠNG ỨNG

Chương trình	Hàng ngày	4-6 ngày trong tuần	1-3 ngày trong tuần	Không bao giờ	Không biết / Không trả lời
VTV 1, 2, 3					
TH BN					

**10. Ông / bà có nghe đài radio không?**

- 1  Có
- 2  Không → CHUYỂN XUỐNG CÂU 12
- 99  Không biết / không trả lời → CHUYỂN XUỐNG CÂU 12

**11. Nếu "có" thì ông / bà có thường xuyên nghe đài radio không?**

- 1  Hàng ngày
- 2  4-6 ngày trong tuần
- 3  1-3 ngày trong tuần
- 4  Không bao giờ
- 99  Không biết / không trả lời

**PHẦN II: ĐIỀU TRA KIẾN THỨC - THÁI ĐỘ - HÀNH VI LIÊN QUAN ĐẾN HỆ THỐNG NƯỚC SINH HOẠT, VỆ SINH, RÁC THẢI, VÀ TIÊU THOÁT NƯỚC**

**A NƯỚC SINH HOẠT**

**12. Nguồn nào là nguồn nước chính cho ăn uống?**

PHÒNG VẤN VIÊN HỎI TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO Ô TƯƠNG ỨNG

- 1  Nước mưa
- 2  Nước sông
- 3  Nước ao
- 4  Nước giếng khoan
- 5  Nước giếng đào
- 6  Nước mua xi tec
- 7  Nước máy
- 88  Khác .....

**13. Tại sao ông / bà dùng nguồn nước này để ăn uống?** PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG.

- 1  Thói quen
- 2  Có sẵn
- 3  Không có sự lựa chọn nào khác
- 4  Không phải trả tiền
- 5  Chất lượng nước tốt
- 88  Khác .....

**14. Theo ông / bà thì chất lượng nước đang dùng như thế nào?**

- 1  Tốt
- 2  Tạm được
- 3  Kém, có vấn đề

**15. Nguồn nước nào là nguồn nước chính để tắm giặt?** PHÒNG VẤN VIÊN HỎI TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO Ô TƯƠNG ỨNG

- 1  Nước mưa
- 2  Nước sông
- 3  Nước ao
- 4  Nước giếng khoan
- 5  Nước giếng đào
- 6  Nước mua xi tec (bỏ)
- 7  Nước máy
- 88  Khác .....

**16. Tại sao ông / bà dùng nguồn nước này để tắm giặt?**

PHÒNG VẤN VIÊN HỎI TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO Ô TƯƠNG ỨNG

- 1  Thói quen
- 2  Có sẵn
- 3  Không có sự lựa chọn nào khác

- 4  Không phải trả tiền  
5  Chất lượng nước tốt  
88  Khác .....

**17. Trong 12 tháng qua, trung bình mỗi tháng gia đình ông / bà phải trả bao nhiêu tiền nước?**

- 1  Tôi không sử dụng → CHUYỂN XUỐNG CÂU 19  
2  Dưới 10 nghìn đồng/tháng  
3  Từ 10 – 20 nghìn đồng/tháng  
4  Từ 21 – 30 nghìn đồng/tháng  
5  Từ 31 – 40 nghìn đồng/tháng  
5  Từ 41 – 50 nghìn đồng/tháng  
6  Từ 51 – 60 nghìn đồng/tháng  
7  Từ 61 – 70 nghìn đồng/tháng  
8  Từ 71 – 80 nghìn đồng/tháng  
9  Từ 81 – 90 nghìn đồng/tháng  
10  Từ 91 – 100 nghìn đồng/tháng  
11  Trên 100 nghìn đồng/tháng  
99  Không biết / không trả lời

**18. Theo ông/ bà, việc trả tiền nước như vậy là:**

- 1  Đắt  
2  Hơi đắt  
3  Vừa phải  
4  Rẻ  
99  Không biết/ không có câu trả lời

**19. Ông / bà có biết hiện nay phải trả bao nhiêu tiền cho 1 mét khối nước sạch không?**

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

**20. Nếu Công ty cấp thoát nước tăng giá nước thì ông / bà sẵn sàng chi trả bao nhiêu tiền cho một mét khối nước**

PHÒNG VẤN VIÊN TIẾN HÀNH HÌNH THỨC ĐẤU GIÁ: ĐẤU GIÁ XUÔI, VÀ TÍCH VÀO Ô NÀO MÀ NGƯỜI ĐƯỢC PHÒNG VẤN ĐỒNG Ý

- 6.000 đồng/m<sup>3</sup>   
5.500   
5.000   
4.500   
4.000   
3.500   
3.000   
2.500   
Không biết / không trả lời
- Đấu giá xuôi**  


## **B HỆ THỐNG VỆ SINH**

### **21. Ông / bà có nhà vệ sinh không?**

- 1  Có  
2  Không → CHUYỂN XUỐNG CÂU 34  
99  Không trả lời → CHUYỂN XUỐNG CÂU 34

### **22. Nếu “có” thì đó là loại nhà vệ sinh nào?**

- 1  Nhà vệ sinh đào → CHUYỂN XUỐNG CÂU 35  
2  Nhà vệ sinh với hệ thống thoát chung (xả trực tiếp vào hệ thống) →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 35  
3  Nhà vệ sinh tự hoại  
88  Khác ..... → CHUYỂN XUỐNG CÂU 35

### **23. Nếu là "nhà vệ sinh tự hoại" thì bể phốt của gia đình có bao nhiêu ngăn?**

- 1  Một  
2  Hai  
3  Ba  
99  Không biết / Không trả lời

### **24. Ông / Bà có biết bể phốt của gia đình mình có bao nhiêu khối?**

- 1  Có Nếu “có” thì bao nhiêu khối ..... m3  
99  Không biết / Không trả lời

### **25. Bể phốt nằm ở đâu?**

- 1  Trong nhà  
2  Ngoài nhà, trong sân, ngoài vườn  
99  Không biết / Không trả lời

### **26. Loại nước thải nào ông / bà cho chảy vào bể phốt của gia đình?**

PHÒNG VẤN VIÊN HỎI TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (✓) VÀO Ô TƯƠNG ỨNG

- 1  Hố xí  
2  Bồn tắm  
3  Bếp  
4  Thải của kinh doanh (ăn uống, ...)  
5  Khác  
99  Không biết / Không trả lời

### **27. Nước thải của hố xí tự hoại ông / bà cho xả đi đâu?**

- 1  Ra hệ thống tiêu thoát công cộng  
2  Ra đường cái  
3  Ra sông, kênh mương, hồ, ao, ...  
4  Cho ngấm xuống đất hoặc chảy ra vườn  
99  Không biết / Không trả lời

**28. Ông / bà có phát hiện mùi hôi (của bể phốt) trong nhà bao giờ chưa?**

- 1  Có  
2  Không → CHUYỂN XUỐNG CÂU 30  
99  Không biết / Không trả lời → CHUYỂN XUỐNG CÂU 30

**29. Nếu "có" thì có thường xảy ra không?**

- 1  Thường xuyên  
2  thỉnh thoảng  
3  Hiếm khi

**30. Ông / bà có cho thông hút bể phốt không?**

- 1  Có  
2  Không → CHUYỂN XUỐNG CÂU 32  
99  Không biết / Không trả lời → CHUYỂN XUỐNG CÂU 32

**31. Nếu "có" thì bao lâu ông / bà cho hút bể phốt một lần?**

- 1  1 năm  
2  2-3 năm  
3  4-5 năm  
4  >5 năm  
5  Bất cứ khi nào thấy tắc hoặc đầy  
99  Không biết / Không trả lời

**32. Ông / bà có dùng hoá chất để thông tắc vệ sinh không?**

- 1  Có  
2  Không bao giờ → CHUYỂN XUỐNG CÂU 35  
99  Không biết / Không trả lời → CHUYỂN XUỐNG CÂU 35

**33. Nếu "có" thì khi nào? → CHUYỂN XUỐNG CÂU 36**

- 1  Hàng năm  
2  Nhiều năm  
3  Khi bị tắc  
99  Không biết / Không trả lời

**34. Nếu "không" có nhà vệ sinh, ông / bà xử lý phân như thế nào?**

PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH (√) VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG

- 1  Vứt / đi ra sông  
2  Vứt / đi vào hệ thống thoát nước  
3  Vứt / đi ra đường phố / đồng  
4  Dùng nhà vệ sinh của hàng xóm  
5  Dùng nhà vệ sinh công cộng  
88  Khác .....

**35. Theo ông / bà thì việc nhà vệ sinh xả trực tiếp ra hệ thống thoát nước thì có ảnh hưởng gì?**

PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH (✓) VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG.

- 1  Làm lan truyền dịch bệnh nguy hiểm
- 2  Gây ô nhiễm nguồn nước
- 3  Không nguy hiểm
- 88  Khác .....
- 99  Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

**C HỆ THỐNG TIÊU THOÁT NƯỚC / NƯỚC THẢI**

**C1 HỘ GIA ĐÌNH**

**36. Nước thải của hộ gia đình ông / bà cho xả đi đâu (loại trừ nước từ hố xí tự hoại)?**  
PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (✓) VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG.

- 1  Ra hệ thống tiêu thoát công cộng
- 2  Ra đường cái →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 40
- 3  Ra sông, kênh mương, hồ, ao →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 40
- 4  Cho ngấm xuống đất hoặc chảy ra vườn →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 40
- 99  Không ý kiến / Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 40

**37. Vay hệ thống tiêu thoát nước của gia đình thuộc loại gì?**

PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC MỤC MỘT VÀ TÍCH (✓) VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG.

- 1  Rãnh hở
- 2  Cống kín
- 3  Vừa kín và vừa hở
- 99  Không biết / Không trả lời

**38. Đường ống nước thải có hay bị tắc không?**

- 1  Có
- 2  Không →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 40
- 99  Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 40

**39. Nếu "có" thì có xảy ra không (trong vòng 6 tháng gần đây)?**

- 1  Thường xuyên
- 2  thỉnh thoảng, hiếm khi
- 99  Không biết / Không trả lời

**C2. TRONG KHU VỰC**

**40. Ông / bà thấy tình trạng tiêu thoát nước hiện nay ở khu vực mình như thế nào?**

- 1  Tốt →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 42
- 2  Bình thường →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 42
- 3  Không tốt
- 99  Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

**41. Nếu "không tốt" thì phát sinh những vấn đề gì?**

PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG

- 1  Sinh ra muỗi
- 2  Lan truyền bệnh dịch
- 3  Mùi hôi
- 4  Ô nhiễm nguồn nước
- 5  Ngập úng/lụt
- 88  Khác .....

**42. Trong trường hợp hệ thống tiêu thoát nước thải trong khu vực ông / bà ở bị hỏng như vỡ đường ống, nắp cống hay hố ga bị mất nắp thì người dân làm gì?**

- 1  Các gia đình trong khu vực tự sửa
- 2  Báo công ty cấp thoát nước
- 3  Không làm gì
- 99  Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

**43. Theo ông / bà, nước thải có cần thiết phải xử lý (nhà máy) trước khi xả ra sông hồ hay ngầm xuống đất không?**

- 1  Có
- 2  Không →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 45
- 99  Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

**44. Nếu "Có" thì vì sao?**

PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG

- 1  Để bảo vệ sức khỏe của gia đình, người dân và cộng đồng
- 2  Đó là nghĩa vụ của người dân trong bảo vệ môi trường xanh sạch đẹp
- 3  Thu gom và xử lý nước thải tốn kém và người dân phải đóng góp
- 88  Khác .....
- 99  Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

**45. Nếu "Không" thì vì sao?**

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

**46. Ông bà có đồng ý rằng những khu vực công cộng như khu công nghiệp, bệnh viện, chợ,.. phải trả tiền cho việc xử lý nước thải không?**

- 1  Có
- 2  Không
- 99  Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

**47. Theo ông / bà các hộ dân có phải trả tiền cho việc xử lý nước thải không?**

- 1  Có
- 2  Không
- 99  Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

48. Giả thiết sau khi xây xong hệ thống thu gom và xử lý nước thải và công ty áp dụng thu phí xả thải thì ông / bà có thể trả bao nhiêu tiền cho một khối nước thải được xử lý?

PHÒNG VẤN VIÊN TIẾN HÀNH HÌNH THỨC ĐẦU GIÁ: ĐẦU GIÁ, VÀ TÍCH VÀO Ô NÀO MÀ NGƯỜI ĐƯỢC PHÒNG VẤN ĐỒNG Ý

5.000 đồng/m<sup>3</sup>  **Đầu giá xuôi**

4.500

4.000

3.500

3.000

2.500

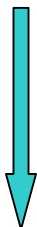
2.000

1.500

1.000

Khác .....

Không biết / không trả lời



49. Sau khi nhà máy xử lý nước thải đi vào hoạt động thì Công ty sẽ tiến hành ký hợp đồng kết nối tiêu thoát nước thải. Ông / bà có đồng ý không?

1  Có

2  Không

99  Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

50. Theo ông / bà thì những giải pháp nào có thể thực hiện để cải tiến việc tiêu thoát và xử lý nước thải?

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

#### D. RÁC THẢI

51. Ông / bà có hay nhìn thấy hiện tượng vứt rác thải xuống hệ thống tiêu thoát, đặc biệt vứt rác xuống ga cống?

1  Thường xuyên

2  thỉnh thoảng, đôi khi

3  Không bao giờ

99  Không biết / Không trả lời

52. Theo ông / bà có cách nào có thể thực hiện để rác thải không ảnh hưởng đến hệ thống tiêu thoát nước của khu dân cư?

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

**PHẦN III: HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN, GIÁO DỤC & TRUYỀN THÔNG**

**53. Trong vòng 6 tháng qua ông / bà có nhận được thông tin nào về dịch vụ sau không?  
PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG**

TT	Thông tin về	Có	Không	Không biết / không trả lời
1	Dịch vụ nước sạch			
2	Dịch vụ nước thải / thoát nước			

**54. Nếu có nhận được thì có thường xuyên không? (trong vòng 6 tháng qua) (Đề nghị tích vào ô tương ứng) (1 - Một lần, 2 - Hai đến ba lần, 3 - Bốn đến năm lần, 4 - Hơn năm lần, 99 - Không biết/Không trả lời). PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG**

TT	Thông tin về	1 lần	2-3 lần	4- 5 lần	> 5 lần	Không biết/ Không trả lời
		1	2	3	4	99
1	Dịch vụ nước sạch					
2	Dịch vụ nước thải / thoát nước					

**55. Nếu ông / bà có nhận được thông tin về quản lý nước thải thì đó là thông tin gì?**

- Quyền lợi trong việc xả nước thải
- Nghĩa vụ trong việc xả nước thải
- Khác (ghi rõ) .....

**56. Nếu có, ông / bà nhận được thông tin từ đâu?**

PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO **BA Ô** MÀ CÓ ẢNH HƯỞNG NHIỀU NHẤT. SAU ĐÓ XẾP THỨ TỰ ƯU TIÊN 1, 2, 3 CHO BA Ô ĐÃ CHỌN.

- 1  Hàng xóm / Bạn bè
- 2  Công ty cấp thoát nước
- 3  Tuyên truyền viên / tình nguyện viên về sức khỏe
- 4  Người có uy tín trong cộng đồng dân cư
- 5  Tivi
- 6  Đài
- 7  Báo
- 8  Loa truyền thanh
- 88  Khác và ghi tên tổ chức: .....

**56a. Ông /bà có nhận được thông tin về những mục sau không:**

Thông tin về	Có	Chưa	Đã đọc	Chưa đọc
Điều lệ khách hàng về nước sạch				
Tờ rơi về nước thải / xử lý nước thải				

**57. Ba người nào có thể thuyết phục ông / bà nhất để thông tin về nước sạch, nước thải?**  
PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO **BA Ô** MÀ CÓ ẢNH HƯỞNG NHIỀU NHẤT SAU ĐÓ XẾP THỨ TỰ ƯU TIÊN 1, 2, 3 CHO BA Ô ĐÃ CHỌN

- 1  Lãnh đạo phường
- 2  Trưởng khu dân cư
- 3  Đại diện công ty cấp thoát nước
- 4  Nhân viên y tế
- 5  Thành viên Hội LH Phụ nữ
- 6  Thành viên đoàn thanh niên
- 7  Người được kính trọng
- 88  Khác: .....

**58. Các buổi họp cộng đồng về các dịch vụ của công ty cấp thoát nước được tổ chức bao lâu một lần ở phường / khu của ông / bà?**

- 1  Chưa bao giờ
- 2  Dưới 1 tháng
- 3  Cứ 2 tháng một lần
- 4  2-6 tháng
- 5  Trên 6 tháng
- 99  Không biết / Không trả lời

**59. Có hệ thống loa phát thanh ở phường của ông / bà không?**

- 1  Có
- 2  Không →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 61
- 99  Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 61

**60. Nếu có, thì thời gian nào là phù hợp nhất để phát tin tức?**

PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO **HAI Ô** MÀ CÓ ẢNH HƯỞNG NHIỀU NHẤT

- 1  Sáng sớm
- 2  Giữa buổi sáng
- 3  Buổi trưa
- 4  Buổi chiều
- 5  Buổi tối

**61. Theo ông / bà, những cách nào sau có hiệu quả để công ty có thể trao đổi thông tin với gia đình?** (Đề nghị tích vào ô tương ứng) (1 - Không hiệu quả, 2 - Hiệu quả vừa phải, 3 - Rất hiệu quả, 99 - Không trả lời)

PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG

TT	Kênh thông tin	Không hiệu quả	Hiệu quả	Rất hiệu quả	Không trả lời
		1	2	3	99
1	Tới từng hộ gia đình				
2	Họp phường, xóm				
3	Loa truyền thanh				
4	Áp phích				
5	Tờ rơi				
6	Bản tin, bảng thông báo				
7	Đài				
8	Ti vi				
9	Báo				
10	Chiến dịch cộng đồng				

88 Khác (hãy ghi rõ )

.....

.....

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

**HÀI LÒNG**

**62. Ông / bà có hài lòng với các dịch vụ sau của công ty không?** (1 - Kém, 2 - Bình thường, 3 - Tốt, 99 - Không trả lời) PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO Ô TƯƠNG ỨNG

TT	Dịch vụ	Kém	B. thường	Tốt	Không trả lời
		1	2	3	99
1	Dịch vụ nước sạch				
2	Dịch vụ nước thải và hệ thống nước				

**KHIẾU NẠI VỀ CẤP NƯỚC SẠCH**

**63. Ông / bà có vấn đề gì về dịch vụ cấp nước sạch?**

PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC MỘT VÀ TÍCH (√) VÀO Ô TƯƠNG ỨNG.  
NẾU "CÓ" VẤN ĐỀ THÌ HỒI ĐÃ KHIẾU NẠI HAY CHƯA. NẾU KHÔNG THÌ KHÔNG HỒI.  
NẾU CHƯA KHIẾU NẠI THÌ CHUYỂN XUỐNG CÂU 68

TT	Vấn đề	Có vấn đề không?		Đã khiếu nại	Chưa khiếu nại
		Có	Không		
1	Tính phí sai				
2	Đọc sai số nước				
3	Không có nước chảy hoặc chảy không thường xuyên				
4	Mất cấp đồng hồ nước				
5	Đồng hồ nước hỏng				
6	Nước rò rỉ trước đồng hồ nước				
7	Chất lượng nước				
8	Áp lực nước yếu				
9	Lắp đặt đường ống kém				

88  Khác .....

**64. Nếu đã khiếu nại, ông / bà hãy đánh giá mức độ lịch sự của nhân viên công ty, người xử lý khiếu nại về dịch vụ cấp nước sạch:**

- 1  Tốt
- 2  Bình thường
- 3  Kém
- 99  Không biết / Không trả lời

**65. Ông / bà đánh giá như thế nào về hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại?**

- 1  Tốt
- 2  Bình thường
- 3  Kém
- 99  Không biết / Không trả lời

**66. Ông / bà cho biết tốc độ giải quyết khiếu nại: Tính từ ngày khiếu nại, sau bao lâu thì công ty giải quyết?**

- 1  1 ngày
- 2  2 – 3 ngày
- 3  4 – 7 ngày
- 4  8 – 14 ngày
- 5  trên 14 ngày
- 99  Không biết / Không trả lời

**KHIẾU NẠI VỀ NƯỚC THẢI VÀ HỆ THỐNG NƯỚC THẢI**

67. Ông / bà có khiếu nại gì về dịch vụ nước thải / hệ thống thoát nước thải?  
PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH (√) VÀO Ô TƯƠNG ỨNG. NẾU "CÓ" THÌ  
HỎI ĐÃ KHIẾU NẠI HAY CHƯA, NẾU KHÔNG THÌ KHÔNG HỎI.

TT	Vấn đề	Có vấn đề không?		Đã khiếu nại	Chưa khiếu nại
		Có	Không		
1	Thoát nước kém				
2	Tắc ống				
3	Hố ga hở				
4	Lọt lòi				
5	Mùi hôi				
88	Khác .....				

68. Nếu đã khiếu nại, ông / bà hãy đánh giá mức độ lịch sự của nhân viên công ty, người xử lý khiếu nại về dịch vụ nước thải / hệ thống thoát nước thải?

- 1  Tốt  
2  Bình thường  
3  Kém  
99  Không biết / Không trả lời

69. Ông / bà đánh giá như thế nào về hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại?

- 1  Tốt  
2  Bình thường  
3  Kém  
99  Không biết / Không trả lời

70. Ông / bà cho biết tốc độ giải quyết khiếu nại: Tính từ ngày khiếu nại, sau bao lâu thì công ty giải quyết?

- 1  1 ngày  
2  2 – 3 ngày  
3  4 – 7 ngày  
4  8 – 14 ngày  
5  Trên 14 ngày  
99  Không biết / Không trả lời

**TRƯỚC KHI KẾT THÚC PHÒNG VẤN, PHÒNG VẤN VIÊN QUAY LẠI HỎI VỀ TÌNH TRẠNG GIA ĐÌNH**

71. Ông / bà vui lòng cho biết thu nhập trung bình tháng của cả hộ gia đình mình trong 12 tháng qua? NẾU NGƯỜI ĐƯỢC PHÒNG VẤN TRẢ LỜI CON SỐ CỤ THỂ THÌ GHI VÀO  
..... đồng/tháng

NẾU KHÔNG THÌ TÍCH VÀO KHOẢNG DƯỚI ĐÂY

- 1  Dưới 1 triệu đồng  
2  Từ 1-2 triệu  
3  Từ 2,1-3 triệu  
4  Từ 3,1-4 triệu

- 5  Từ 4,1-5 triệu
- 6  Từ 5,1-6 triệu
- 7  Từ 6,1-7 triệu
- 8  Từ 7,1-9 triệu
- 9  Từ 9,1-10 triệu
- 10  Từ 10,1-11 triệu
- 11  Trên 11 triệu

**72. Ông / bà có biết gì về chi tiêu cho ăn uống ở gia đình mình không?**

- 1  Có
- 2  Không → CHUYỂN XUỐNG CÂU 74
- 99  Không biết / không trả lời → CHUYỂN XUỐNG CÂU 74

**73. Nếu "Có" thì ông / bà cho biết mỗi ngày chi trung bình hết bao nhiêu (ngoài tiền gạo, mắm muối, bột ngọt, chất đốt)?**

PHÒNG VẤN VIÊN HỎI TỪNG KHOẢN VÀ TÍCH (√) VÀO KHOẢN TƯƠNG ỨNG

- 1  Dưới 20 nghìn đồng
- 2  Từ 21-30 nghìn đồng
- 3  Từ 31-40 nghìn đồng
- 4  Từ 41-50 nghìn đồng
- 5  Từ 51-60 nghìn đồng
- 6  Từ 61-70 nghìn đồng
- 7  Từ 71-80 nghìn đồng
- 8  Từ 81-90 nghìn đồng
- 9  Từ 91-100 nghìn đồng
- 88  Khác .....

**74. Nhìn chung trong khu vực, mức sống kinh tế của gia đình mình thuộc loại nào sau đây?**

- 1  Khá giả
- 2  Trung bình
- 3  Nghèo → CHUYỂN XUỐNG CÂU 76
- 99  Không biết / không trả lời

**75. Nếu thuộc loại nghèo, thì gia đình ông / bà có được phân loại chính thức không?**

PHÒNG VẤN VIÊN HỎI XEM CÓ SỔ HỘ NGHÈO KHÔNG

- 1  Có
- 2  Không

**76. Ông / bà còn có ý kiến gì thêm về các vấn đề nêu trên không mà chưa được đề cập đến?**

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

**Đánh giá của người phỏng vấn về kinh tế, gia đình của người được phỏng vấn**

- 1  Khá giả  
2  Trung bình  
3  Nghèo

**Nhà mấy tầng:** .....

**Hỏi vật dụng trong nhà:**

TT	Loại vật dụng	Số lượng	Năm mua			Nhãn hiệu			Giá tiền lúc mua (tr. đồng)		
1	Ti vi										
2	Tủ lạnh										
3	Xe máy										

**Buổi phỏng vấn kết thúc vào lúc:** .....giờ ..... phút

### KẾT THÚC PHỎNG VẤN

Cám ơn sự cộng tác nhiệt tình của ông / bà và  
Chúc gia đình ông / bà luôn mạnh khỏe và hạnh phúc!  
Nếu có vấn đề gì chưa rõ thì ông / bà cho phép chúng tôi quay lại.

Chữ ký của người giám sát

Chữ ký của phỏng vấn viên

## Phỏng vấn sâu

### Phỏng vấn sâu Phó Chủ Tịch UBND Phường

#### I. Thông tin chung

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

#### II. Thông tin cụ thể

##### 1. Cơ sở hạ tầng và dịch vụ thu gom xử lý nước/rác thải, cây xanh, chiếu sáng công cộng:

- 1.1 Anh chị đánh giá như thế nào về hệ thống thu gom và xử lý nước/rác thải trên địa bàn thành phố?
- 1.2 Việc thu gom và xử lý nước/rác 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 quản lý nước/rác thải và vệ sinh môi trường - công viên cây xanh và chiếu sáng công cộng?
- 1.4 UB có hỗ trợ Công ty trong khắc phục tình trạng cây xanh bị chặt phá, mất trộm dây điện thường xuyên? (như các biện pháp chế tài đang thực hiện)

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

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

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

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

*Chân thành cảm ơn!*

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

**I. Thông tin chung**

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

**II. Thông tin cụ thể**

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

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

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

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

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

3. 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)
4. Đã có kế hoạch cho việc qui hoạch hệ thống vệ sinh môi trường (hình thức và thời gian thực hiện)
5. Sự đánh giá của anh chị đối với hoạt động của công ty trong việc xã hội hoá, định hướng hoạt động theo cơ chế thị trường?
6. Phòng ban có định hướng gì hỗ trợ công ty trong thời gian tới?
7. Các đề xuất của anh/chị nhằm cải thiện tình hình hiện tại?

*Chân thành cảm ơn!*

## Phòng Vấn Cán Bộ Lãnh Đạo UBND Thành phố

### I. Thông tin chung

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

### II. Thông tin cụ thể

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

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

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

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

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

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/rác thải từ bệnh viện – khu công nghiệp... sẽ như thế nào?

**Chân thành cảm ơn!**

### c) Hướng dẫn phỏng vấn nhóm

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

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

#### II. Thông tin về truyền thông

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

#### III. Cải tiến

1. Theo anh/chị, điều gì dưới đây là quan trọng nhất cần được cải thiện
  - Cải thiện và mở rộng hệ thống cấp nước
  - Nơi xử lý nước thải
  - 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!***