



Dự án GTZ TA Số: 2007.2023.5-001.00
Tài Liệu Dự Án Số: BLS - HD 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 HẢI DƯƠNG – TỈNH HẢI DƯƠNG

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

Địa chỉ

GFA Consulting Group GmbH

Eulenkrogstraße 82

D-22359 Hamburg

Đức

Cơ quan lập báo cáo

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

MỤC LỤC

1	GIỚI THIỆU CHUNG	1
2	MỤC TIÊU DỰ ÁN KHẢO SÁT CƠ BẢN	2
3	PHẠM VI VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT	3
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
4	CHUẨN BỊ KHẢO SÁT VÀ QUÁ TRÌNH KHẢO SÁT TẠI HIỆN TRƯỜNG	10
4.1	CEPAC – Đơn vị được chọn tiến hành nghiên cứu khảo sát	10
4.2	Một số yêu cầu cơ bản ban đầu của CEPAC	10
4.3	Lớp tập huấn về nghiên cứu cơ bản và kỹ năng cho khảo sát	10
4.4	Quá trình khảo sát diễn ra tại hiện trường	11
5	KẾT QUẢ KHẢO SÁT CƠ BẢN	13
5.1	Đặc điểm chung về người được phỏng vấn (NDPV)	13
5.2	Một số nhận xét về mức sống của hộ tham gia phỏng vấn	18
5.3	Đánh giá về hệ thống vệ sinh của hộ gia đình	20
5.3.1	Mức độ phủ nhà vệ sinh ở thành phố Hải Dương	20
5.3.2	Thực tế về vệ sinh tự hoại	21
5.3.2.1	Kết cấu và vị trí xây nhà vệ sinh tự hoại	21
5.3.2.2	Quy mô của bể phốt.....	22
5.3.2.3	Loại nước nào cho chảy vào bể phốt và sau đó nước bể phốt đi đâu.....	22
5.3.2.4	Thực tế trong quá trình vận hành bể phốt và thông hút bể phốt.....	23
5.3.2.5	Sẵn sàng chi trả cho một lần thông hút bể phốt.....	25
5.3.2.6	Nhận thức của người dân về việc xả trực tiếp ra hệ thống thoát nước	25
5.4	Đánh giá về đầu nối và thoát nước thải của hộ gia đình	26
5.4.1	Hiện trạng kết nối và thoát nước thải của hộ gia đình	27
5.4.1.1	Tiêu thoát của hộ đi đâu.....	27
5.4.1.2	Kết cấu cống đường ra và có hay bị tắc không.....	29
5.4.2	Hiện trạng kết nối và tiêu thoát nước thải trong khu vực	30
5.4.2.1	Đánh giá của người dân về tình trạng tiêu thoát nước thải trong khu vực ..	30
5.4.2.2	Vị trí đường thu gom và tình trạng chiếm dụng của người dân	30
5.4.2.3	Kết cấu và tắc của hệ thống thu gom tiêu thoát chung	31
5.4.3	Nhận thức của người dân về việc xử lý nước thải và phí nước thải	34
5.4.3.1	Nhận thức của người dân về tình trạng tiêu thoát nước thải	34
5.4.3.2	Nhận thức của người dân về xử lý nước thải và phí nước thải	35
5.5	Đánh giá rác thải có liên quan với hệ thống tiêu thoát.....	38
5.6	Đánh giá về cây xanh đường phố và vườn hoa công viên	40

5.6.1	Cây xanh đường phố	40
5.6.2	Vườn hoa, cây xanh, cây cảnh trong công viên.....	40
5.7	Đánh giá về hệ thống chiếu sáng.....	41
5.8	Đánh giá về hoạt động thông tin, giáo dục và truyền thông.....	42
5.8.1	Theo dõi tivi và radio	42
5.8.1.1	Tivi.....	42
5.8.1.2	Radio	43
5.8.2	Nhận và đọc Quy chế đô thị.....	44
5.8.3	Thông tin về nước thải / tiêu thoát nước.....	45
5.8.4	Thông tin về cây xanh	46
5.8.5	Thông tin về chiếu sáng	46
5.8.6	Đánh giá các kênh thông tin.....	47
5.8.6.1	Tin đến từ đâu và ai đưa tin có hiệu quả nhất	47
5.8.6.2	Họp cộng đồng do công ty tổ chức	48
5.8.6.3	Loa truyền thanh	48
5.8.6.4	Đánh giá chung các kênh thông tin	49
5.9	Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ của công ty	50
5.9.1	Dịch vụ thoát nước thải.....	50
5.9.2	Dịch vụ cây xanh đường phố	53
5.9.3	Dịch vụ hệ thống chiếu sáng.....	54
5.9.4	Dịch vụ tang lễ và dịch vụ nghĩa trang Cầu Cường	55
6	KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	56

APPENDICES

PHỤ LỤC 1	DANH SÁCH CÁC THÀNH VIÊN THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN VÀ THỰC HIỆN PHÒNG VẤN TẠI HIỆN TRƯỜNG	62
PHỤ LỤC 2	CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN Ở HẢI DƯƠNG	63
PHỤ LỤC 3	CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT Ở HẢI DƯƠNG: KẾ HOẠCH VÀ THỰC TẾ ..	66
PHỤ LỤC 4	BỘ BẢNG HỎI HỘ GIA ĐÌNH	68

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	5
Bảng 3-2 Phân bổ cỡ mẫu theo phường	5
Bảng 3-3 Tổng quan về thành phố Hải Dương (năm 2005)	6
Bảng 3-4 Diện tích đất tự nhiên, dân số trung bình và mật độ dân số trung bình phân theo phường chọn nghiên cứu của năm 2006	8
Bảng 3-5 Cơ cấu ngành nghề của các phường tính theo phần trăm	8
Bảng 3-6 Tổng số hộ và tỷ lệ hộ nghèo theo năm 2006	9
Bảng 4-1 Khoảng thời gian trung bình cho một lần phỏng vấn được tiến hành	12
Bảng 4-2 Thời gian và khối lượng bảng hỏi hoàn hành ở các phường từ 18-23.04.2008	13
Bảng 5-1 Số người sống trong hộ	14
Bảng 5-2 Giới tính của người được phỏng vấn theo bảng hỏi của hộ gia đình	15
Bảng 5-3 Tuổi trung bình của NDPV	15
Bảng 5-4 Phân bổ nhóm tuổi của NDPV theo giới tính	15
Bảng 5-5 Trình độ văn hoá của NDPV	16
Bảng 5-6 Trình độ văn hoá của NDPV phân biệt giữa nam và nữ (Đơn vị: %)	16
Bảng 5-7 Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV (Đơn vị: %)	18
Bảng 5-8 Thu nhập trung bình tháng của cả hộ gia đình trong 12 tháng qua (Đơn vị: %)	18
Bảng 5-9 Tỷ lệ hộ dân được phỏng vấn có nhà với số tầng (Đơn vị: %)	18
Bảng 5-10 Chi tiêu ăn uống trung bình ngày của gia đình (ngày bình thường) (Đơn vị: %) .	19
Bảng 5-11 Mức sống của các hộ dân theo đánh giá của PVV (Đơn vị: %)	19
Bảng 5-12 Tỷ lệ phân loại chính thức của hộ nghèo	20
Bảng 5-13 Tỷ lệ hộ gia đình có/không có nhà vệ sinh (Đơn vị: %)	21
Bảng 5-14 Tỷ lệ loại nhà vệ sinh (Đơn vị: %)	21
Bảng 5-15 Số ngăn của bể phốt (Đơn vị: %)	21
Bảng 5-16 Vị trí của bể phốt (Đơn vị: %)	22
Bảng 5-17 Qui mô của bể phốt phân theo phường	22
Bảng 5-18 Loại nước thải chảy vào bể phốt của gia đình (Đơn vị: %)	22
Bảng 5-19 Nơi xả của hố xí tự hoại? (Đơn vị: %)	23
Bảng 5-20 Tỷ lệ phát hiện mùi hôi của bể phốt trong nhà (Đơn vị: %)	23
Bảng 5-21 Tần suất xảy ra mùi hôi	23
Bảng 5-22 Có thông hút bể phốt	24
Bảng 5-23 Tần suất thông hút bể phốt	24
Bảng 5-24 Sử dụng hoá chất để thông tắc vệ sinh	24
Bảng 5-25 Tần suất dùng hoá chất để thông tắc vệ sinh	25
Bảng 5-26 Giá trị sẵn sàng chi trả cho một lần thông tắc (Đơn vị: nghìn VND/lần)	25
Bảng 5-27 Ảnh hưởng của việc sử dụng sông hồ và cánh đồng làm nhà vệ sinh, hoặc xả thải trực tiếp vào hệ thống	26

Bảng 5-28 Nơi thải của nước thải của hộ gia đình (loại trừ nước từ hố xí tự hoại)	28
Bảng 5-29 Kết cấu của hệ thống tiêu thoát của hộ.....	29
Bảng 5-30 Đường tiêu thoát của hộ gia đình có bị tắc không	29
Bảng 5-31 Tần suất tắc đường ống nước thải của hộ gia đình.....	29
Bảng 5-32 Đánh giá về tình trạng tiêu thoát nước thải của khu vực	30
Bảng 5-33 Vị trí của hệ thống tiêu thoát nước thải của khu vực	30
Bảng 5-34 Chiếm dụng hệ thống tiêu thoát chung	31
Bảng 5-35 Kết cấu của hệ thống tiêu thoát chung.....	32
Bảng 5-36 Hệ thống tiêu thoát chung có bị tắc không.....	32
Bảng 5-37 Sự quan tâm của người dân khi hệ thống nước thải trong khu vực bị hỏng	32
Bảng 5-38 Nhận thức về ảnh hưởng của vấn đề tiêu thoát nước thải sinh ra vấn đề	34
Bảng 5-39 Người dân ứng xử với việc lấn chiếm hệ thống tiêu thoát nước thải.....	34
Bảng 5-40 Thái độ của người dân trong trường hợp hệ thống tiêu thoát trong vùng bị hư hỏng (Đơn vị: %).....	35
Bảng 5-41 Nhận thức của người dân về xử lý nước thải chia theo phường.....	36
Bảng 5-42 Cộng đồng và hộ gia đình có phải trả tiền cho việc xử lý nước thải không	36
Bảng 5-43 Lý do của việc xử lý nước thải	37
Bảng 5-44 Kết quả đấu giá việc xử lý nước thải – Giá trị sẵn sàng chi trả của người dân (Đơn vị: 1000 VND/m ³).....	37
Bảng 5-45 Hiện tượng vứt rác xuống hệ thống	38
Bảng 5-46 Rác thải của gia đình nếu không được thu gom thì xử lý như thế nào.....	38
Bảng 5-47 Cây xanh đã phù hợp chưa?	40
Bảng 5-48 Cây xanh, cây cảnh đã phù hợp chưa	41
Bảng 5-49 Các vấn đề về điện chiếu sáng	42
Bảng 5-50 Tần suất xem các chương trình truyền hình trung ương và của Hải Dương.....	43
Bảng 5-51 Có radio không.....	43
Bảng 5-52 Tần suất nghe radio	43
Bảng 5-53 Đọc qui chế đô thị	44
Bảng 5-54 Nhận được thông tin về nước thải / thoát nước trong 6 tháng qua	45
Bảng 5-55 Tần suất nhận được thông tin về nước thải / thoát nước	45
Bảng 5-56 Nhận được thông tin về cây xanh trong 6 tháng qua.....	46
Bảng 5-57 Tần suất nhận được thông tin về cây xanh.....	46
Bảng 5-58 Nhận được thông tin về chiếu sáng trong 6 tháng qua.....	46
Bảng 5-59 Tần suất nhận được thông tin về chiếu sáng.....	46
Bảng 5-60 Nguồn thông tin đến từ đâu (Ai đưa tin)?.....	47
Bảng 5-61 Người nào có ảnh hưởng nhất trong truyền thông (Ai đưa tin hiệu quả nhất).....	47
Bảng 5-62 Tần suất các buổi họp về cộng đồng về các dịch vụ của công ty	48
Bảng 5-63 Hệ thống loa phát thanh ở phường.....	48

Bảng 5-64 Các cách có hiệu quả để công ty có thể trao đổi thông tin với gia đình (Đơn vị: %)	49
Bảng 5-65 Sự hài lòng về dịch vụ tiêu thoát nước thải	51
Bảng 5-66 Các vấn đề tồn tại trong tiêu thoát nước thải	51
Bảng 5-67 Nếu có vấn đề có khiếu nại	52
Bảng 5-68 Đánh giá mức độ lịch sự và hiệu quả giải quyết khiếu nại	52
Bảng 5-69 Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ cây xanh đường phố	53
Bảng 5-70 Các vấn đề có liên quan đến cây xanh đường phố	53
Bảng 5-71 Khiếu nại về dịch vụ cây xanh đường phố	54
Bảng 5-72 Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ chiếu sáng đô thị	54
Bảng 5-73 Các vấn đề có liên quan với chiếu sáng đô thị	55
Bảng 5-74 Khiếu nại về chiếu sáng	55
Bảng 5-75 Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ tang lễ nói chung	55
Bảng 5-76 Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ nghĩa trang Cầu Cường	56

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.....	1
Hình 3-1 Phân loại 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 Hải Dương và các phường thuộc phạm vi nghiên cứu	7
Hình 3-4 Sơ đồ tiêu thoát nước thải dự kiến của thành phố Hải Dương	9
Hình 4-1 Sơ đồ tổ chức phòng vấn	10
Hình 4-2 Một số hình ảnh của đợt tập huấn	11
Hình 4-3 Nộp và kiểm tra bảng hỏi vào buổi chiều	12
Hình 5-1 Phân bổ số người thường trú trong hộ phỏng vấn	14
Hình 5-2 Cơ cấu nghề nghiệp	17
Hình 5-3 Phần trăm NDPV biết về chi tiêu ăn uống ngày của hộ.....	19
Hình 5-4 Sơ đồ phân loại hình thức kết nối với hệ thống thu và tiêu thoát nước thải đô thị .	27
Hình 5-5 Đường ngõ và sân nhà dân thuộc khu 5 ở phường Bình Hàn	33
Hình 5-6 Tắc đường tiêu thoát chung.....	33
Hình 5-7 Nhận thức của người dân về xử lý nước thải.....	35
Hình 5-8 Sẵn sàng ký hợp đồng khi nhà máy xử lý nước thải	38
Hình 5-9 Công nhân công ty vất vả thu gom rác và bèo ở kênh tiêu T2	39
Hình 5-10 Công tác phát tĩa đã đảm bảo mỹ quan và an toàn đường phố	40
Hình 5-11 Có hay đi dạo trong công viên không	41
Hình 5-12 Các điểm chưa phù hợp của công viên	41
Hình 5-13 Khu vực hộ đã được có được chiếu sáng	42
Hình 5-14 Thời gian giải quyết vấn đề.....	52

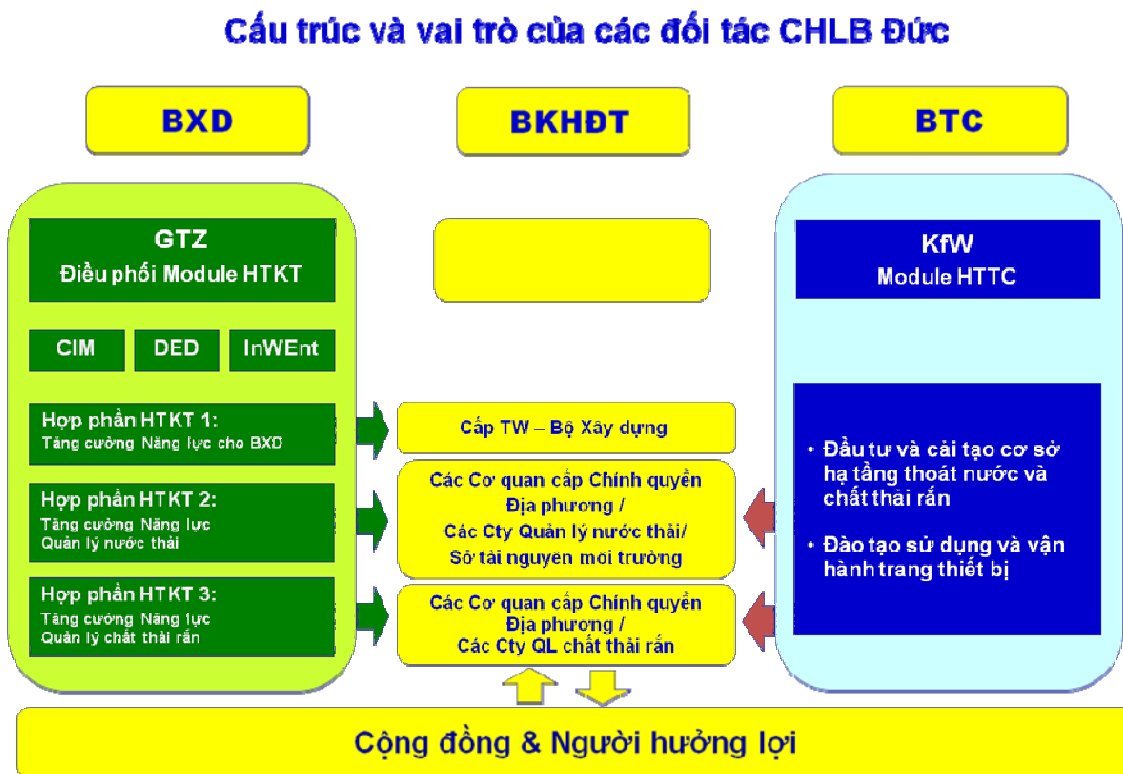
1 GIỚI THIỆU CHUNG

“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 Hình 1-1):

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

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

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. SDRG, 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 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

Bảy phường nằm trong khu vực ảnh hưởng của dự án Quản lý nước thải ở thành phố Hải Dương: Phạm Ngũ Lão, Nguyễn Trãi, Lê Thanh Nghị, Trần Phú, Quang Trung, Trần Hưng Đạo và Bình Hàn.

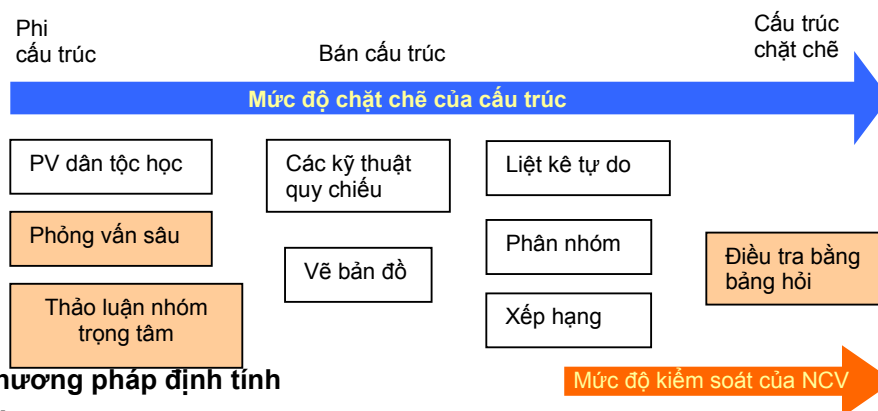
3.2 Các phương pháp dành cho khảo sát

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 có sử dụng bản hướng dẫn cho phỏng vấn sâu (PVS) và thảo luận nhóm (TLN)

Như trong Hình 3-1 thì PVS và TLN 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 và mức kiểm tra của nghiên cứu viên cao hơn.

Hình 3-1 Phân loại các công cụ nghiên cứu cho khảo sát



3.2.1 Phương pháp định tính

Phỏng vấn sâu (PVS)

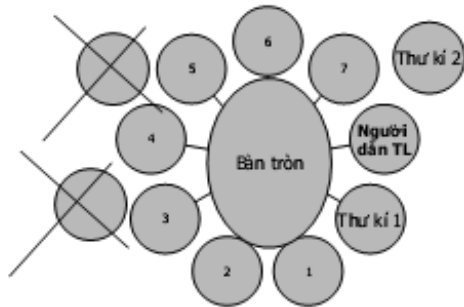
PVS là một kỹ thuật phỏng vấn đặc biệt, dùng để phỏng vấn những người có vai trò, chức vụ đặc biệt trong cộng đồng và được xem như đại diện cho ý kiến cộng đồng. Người cung cấp thông tin chủ yếu có thể là đại diện chính quyền, đoàn thể ở cộng đồng hay người dân được xem là có uy tín của cộng đồng.

Thảo luận nhóm có trọng tâm (TLN)

TLN có trọng tâm là một kỹ thuật TLN 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. Chuẩn bị 5-10 câu hỏi mở, hướng dẫn thảo luận vào đúng trọng tâm để có thể thu được 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 ở cộng đồng. Bộ câu hỏi là một công cụ để đo lường, nói đúng hơn đó là một thước đo, 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 độ tin cậy.

Cấu trúc bộ câu hỏi

Một bộ câu hỏi được cấu thành từ các câu hỏi. Đặc trưng của câu hỏi mở là độ dài của trả lời không giới hạn còn câu hỏi đóng các câu trả lời được giới hạn. Bộ câu hỏi bao gồm cả câu hỏi đóng và mở 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 phường

Việc chọn mẫu đóng vai trò rất 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. Công thức chọn mẫu được sử dụng trong cuốn "Sức mạnh của thiết kế điều tra" của tác giả Giuseppe (WB, 2006). Với mức độ tin cậy là 95% và sai số là 5% và sử dụng phân phối phản hồi là 100%. Sử dụng công thức:

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

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 trong năm tới (10%)

$p = (p_1 + p_2) / 2$

Cỡ mẫu được tính toán đối với Hải Dương là 360 (tối thiểu). Để đảm bảo số liệu đầy đủ chúng tôi lấy thêm khoảng 5-10% tức là khoảng 380 - 400 hộ. Chúng được phân bổ cho 7 phường chọn nghiên cứu.

Bảng 3-1 Xác định cỡ mẫu

Thành phố	Dân số ước tính trong vùng nghiên cứu	Số hộ ước tính trong vùng nghiên cứu	Cỡ mẫu tối thiểu
Hải Dương	78.839	18.148	360

Bảng 3-2 Phân bổ cỡ mẫu theo phường

Phường	Tổng số hộ	Cỡ mẫu tối thiểu
Quang Trung	3.200	63
Trần Phú	2.000	40
Lê Thanh Nghị	2.000	40
Trần Hưng Đạo	1.381	27
Nguyễn Trãi	2.250	45
Phạm Ngũ Lão	3.317	66
Bình Hàn	4.000	79
Tổng	18.148	360

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

Vị trí địa lý và địa chính trị. Thành phố Hải Dương là trung tâm kinh tế, chính trị, văn hoá xã hội của tỉnh Hải Dương, là thành phố trực thuộc tỉnh. Phía đông giáp huyện Thanh Hà, một phần giáp huyện Nam Sách; Phía Tây giáp huyện Cẩm Giàng; Phía Nam giáp huyện Gia Lộc, Tứ Kỳ; và Phía Bắc giáp huyện Nam Sách.

Đất thổ cư năm 2000 chiếm 14,1% diện tích, đến năm 2005 tăng lên và chiếm tới 23,6% diện tích toàn thành phố. Trong đó, đất đô thị năm 2000 là 415,95 ha, chiếm 11,5% diện tích toàn thành phố, năm 2005 tăng lên 707,7 ha, chiếm 19,5%. Đất nông thôn năm 2000 là 96,53 ha, chiếm 2,7%, năm 2005 là 148,15 ha chiếm 4,1%. Bình quân đất ở khu vực đô thị năm 2000 là 36,7 m²/người và đến năm 2005 tăng lên 55,8 m²/người. Phần lớn dân cư tập trung ở các phường khu vực trung tâm thành phố như: Trần Phú, Phạm Ngũ Lão, Nguyễn Trãi, Lê Thanh Nghị, Quang Trung,... Phường Bình Hàn có diện tích lớn nhất. Song mật độ dân cư ở phường này lại thấp nhất. Mật độ dân cư cao nhất là ở phường Phạm Ngũ Lão và Lê Thanh Nghị.

Theo báo cáo của Phòng thống kê thành phố Hải Dương, dân số trung bình năm 2005 của Thành phố 143.650 nhân khẩu trong đó số dân nội thị 126.842 người chiếm 88,3% dân số. Hiện nay dân số thành phố chiếm khoảng 8,48% dân số toàn tỉnh. Mật độ dân số là 3.965 người/km², cao gấp tới 3,85 lần so với toàn tỉnh. Tốc độ tăng dân số hằng năm rất cao. Giai

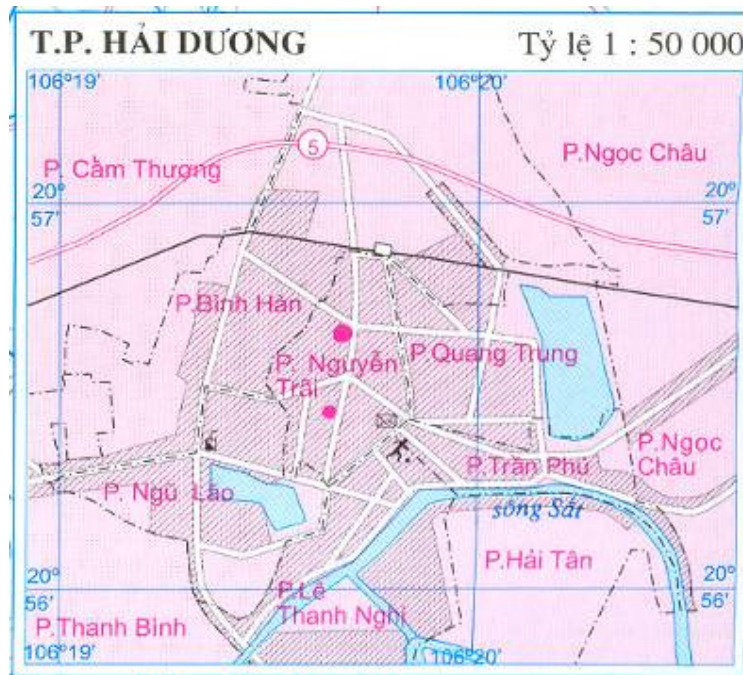
đoạn 2002-2005, tốc độ tăng dân số trung bình khoảng 2,45 %/năm, gấp 5,4 lần so với tỉnh Hải Dương (0,45%) và khoảng 1,8 lần so với cả nước cùng thời kỳ.

Bảng 3-3 Tổng quan về thành phố Hải Dương (năm 2005)¹

TT	Chi tiêu	Tỉnh Hải Dương	Thành phố Hải Dương
1	Diện tích (km ²)	1,662.2	36.2
2	Dân số (1.000 người)	1,711.5	143.6
3	GDP (tỷ đồng)	13,665.0	2.252.8
4	GDP/người (tr.đồng)	8.0	15.7
5	Giá trị xuất khẩu (tr. USD)	109.0	67.0

¹ Nguồn: Niên giám thống kê tỉnh và Thành phố Hải Dương, số liệu xử lý của Viện Chiến lược phát triển dựa trên số liệu thống kê các tỉnh, thành phố trong khu vực KTTĐ Bắc Bộ

Hình 3-3 Thành phố Hải Dương và các phường thuộc phạm vi nghiên cứu



Hiện trạng phát triển kinh tế - xã hội. Tổng sản phẩm trên địa bàn thành phố (GDP), giai đoạn 2001-2005 tăng 14,47%/năm, trong đó công nghiệp và xây dựng có tốc độ tăng cao, đạt bình quân 21,6%/năm trong giai đoạn 2001-2005. Về quy mô kinh tế, GDP của năm 2005 (giá so sánh 1994) gấp gần 2 lần so với năm 2000; GDP của năm 2005 tính theo giá hiện hành của thành phố đạt 2.266 tỷ đồng. Mức GDP đầu người thành phố năm 2005 đạt khá cao (15,7 triệu đồng, tương đương 986,3 USD), cao gấp gần 2 lần so với tỉnh và gấp hơn 1,3 lần so với KTTĐ Bắc Bộ.

Thị xã Hải Dương được nâng cấp thành thành phố vào tháng 8 năm 1997. Trải qua các thời kỳ phát triển, thành phố luôn là trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa và xã hội của tỉnh, kể cả thời kỳ Hải Dương được sáp nhập giữa hai tỉnh Hải Dương và Hưng Yên. Năm 1997, tỉnh Hải Dương được tái lập và thành phố Hải Dương vẫn được chọn là trung tâm kinh tế, chính trị, văn hóa của tỉnh. Qua 10 năm kể từ khi tái lập tỉnh Hải Dương cho đến nay, cùng với sự phát triển đi lên của đất nước và của tỉnh Hải Dương, thành phố Hải Dương đã được mở rộng hơn, được đầu tư nhiều hơn vào cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội phục vụ sản xuất và dân sinh, thu hút nhiều vốn đầu tư, đời sống nhân dân được nâng lên rõ rệt. Hiện nay, thành phố Hải Dương là đô thị loại III trực thuộc tỉnh.

Với diện tích 36,23 km², Thành phố Hải Dương là Đơn vị: hành chính có diện tích nhỏ nhất thuộc tỉnh, chiếm 2,2% diện tích tự nhiên của tỉnh Hải Dương. Hiện nay thành phố Hải Dương gồm 13 Đơn vị: phường, xã gồm các phường: Phạm Ngũ Lão, Nguyễn Trãi, Lê Thanh Nghị, Trần Phú, Quang Trung, Trần Hưng Đạo, Cẩm Thượng, Bình Hàn, Ngọc Châu, Thanh Bình, Hải Tân và các xã: Việt Hòa và Tứ Minh.

Trong giai đoạn 2001-2005, thông qua các chương trình phát triển kinh tế - xã hội, toàn thành phố đã giải quyết việc làm mới cho 12.856 lao động, trung bình mỗi năm khoảng 2570 lao động. Trong đó, số lao động thu hút vào khu vực nông nghiệp là 163 lao động (chiếm 1,3%), công nghiệp - xây dựng là 8.247 lao động (chiếm 64,1%), khu vực du lịch đạt 3.124 lao động (chiếm 24,3%), và 1.322 người đi xuất khẩu lao động (10,3%). Đây là một sự cố gắng nỗ lực rất lớn của các cấp chính quyền thành phố.

Thành phố có hệ thống giao thông thuận lợi. Có tuyến đường sắt Hà Nội - Hải Phòng chạy qua, trên 10 km đường quốc lộ 5, có hệ thống giao thông đường thủy trong đó sông Thái

Bình bao quanh phía Đông và phía Bắc thành phố. Nằm ở vị trí địa lý hết sức thuận lợi về giao thông và ở giữa trung tâm vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ, thành phố Hải Dương có điều kiện rất thuận lợi cho phát triển công nghiệp và dịch vụ đặc biệt là dịch vụ kho bãi, trung chuyển và thương mại.

Dựa vào các số liệu thống kê của Phòng Thống kê - Phòng Tài chính kế hoạch của UBND Thành phố Hải Dương và các báo cáo tổng kết năm của các phường cũng như trên cơ sở các buổi PVS đối với chủ tịch/phó chủ tịch UBND phường, cán bộ chủ chốt của UBND thành phố, chúng tôi xin sơ lược một số nét chính của các phường nằm trong diện nghiên cứu: Quang Trung, Trần Phú, Lê Thanh Nghị, Trần Hưng Đạo, Nguyễn Trãi, Phạm Ngũ Lão, Bình Hàn. Cơ cấu ngành nghề ở các phường vẫn còn tồn tại hộ làm nông nghiệp, thủy sản, dịch vụ, công nghiệp, ... (Bảng 3-5).

Bảng 3-4 Diện tích đất tự nhiên, dân số trung bình và mật độ dân số trung bình phân theo phường chọn nghiên cứu của năm 2006²

Phường	Diện tích đất tự nhiên (km ²)	Dân số trung bình (người)	Mật độ dân số (người/km ²)
Quang Trung	0.9800	13.000	13,265
Trần Phú	0.6300	9.000	14,285
Lê Thanh Nghị	0.8396	13.000	15,483
Trần Hưng Đạo	0.3780	5.691	15,055
Nguyễn Trãi	0.5700	9.000	15,789
Phạm Ngũ Lão	0.7984	13.148	16,467
Bình Hàn	2.2400	16.000	7,142

Bảng 3-5 Cơ cấu ngành nghề của các phường tính theo phần trăm³

Thành phố/ phường	Nông nghiệp, thủy sản	Công nghiệp, xây dựng, thương nghiệp, cơ khí	Dịch vụ	Khác
Toàn TP	1.3	64.1	24.3	10.3
Quang Trung				
Trần Phú	3.0	20.0	77.0	-
Lê Thanh Nghị	-	60.0	30.0	10.0
Trần Hưng Đạo	-	37.0	63.0	-
Nguyễn Trãi				
Phạm Ngũ Lão	-	66.0	34.0	-
Bình Hàn	3.0	50.0	47.0	-

² Số liệu thống kê được qua buổi phỏng vấn sâu với các chủ tịch phường

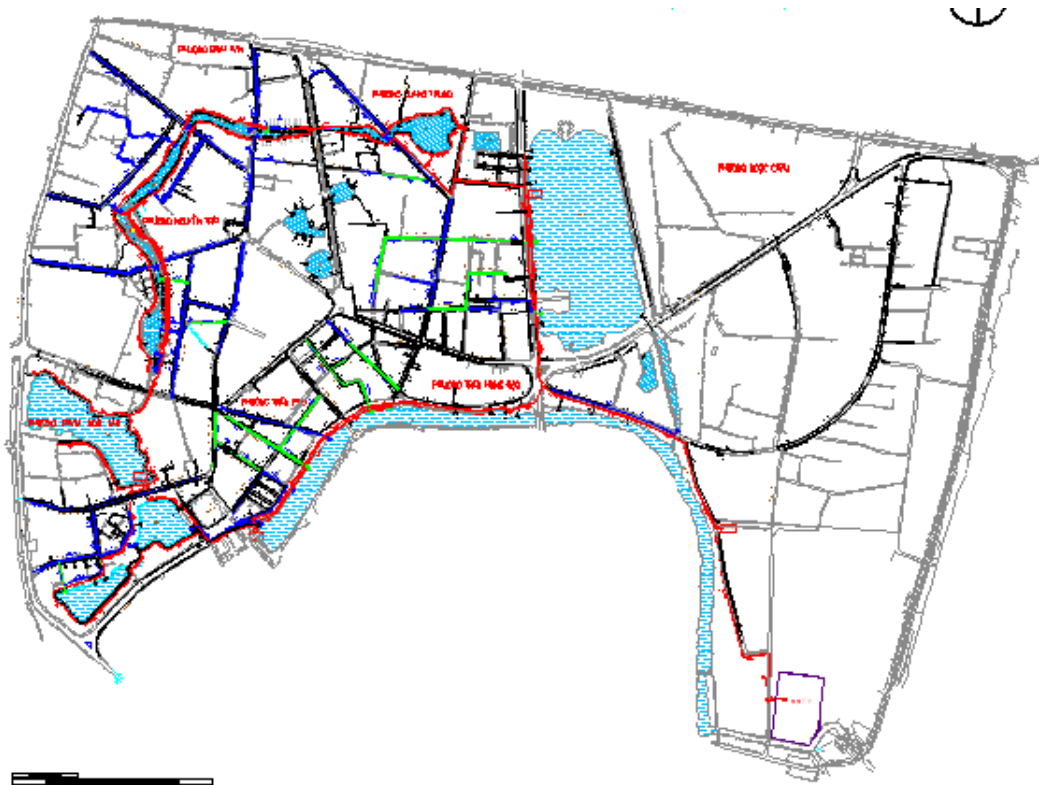
³ Số liệu thống kê được qua buổi phỏng vấn sâu các chủ tịch phường

Bảng 3-6 Tổng số hộ và tỷ lệ hộ nghèo theo năm 2006⁴

Phường	Tổng số hộ (hộ)	Tỷ lệ hộ nghèo (%)	Tổng số hộ nghèo (hộ)
Quang Trung	3,200	2.80	90
Trần Phú	2,000	1.65	33
Lê Thanh Nghị	2,000	0.50	10
Trần Hưng Đạo	1,381	2.43	33
Nguyễn Trãi	2,250	1.70	41
Phạm Ngũ Lão	3,317	1.80	61
Bình Hàn	4,000	0.24	10

Hình 3-4 Sơ đồ tiêu thoát nước thải dự kiến của thành phố Hải Dương

Nguồn: Tài liệu dự án



⁴ Số liệu thống kê được qua báo cáo tổng kết của các phường

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). Mọi góp ý và thắc mắc xin vui lòng liên hệ:

4.2 Một số yêu cầu cơ bản ban đầu của CEPAC

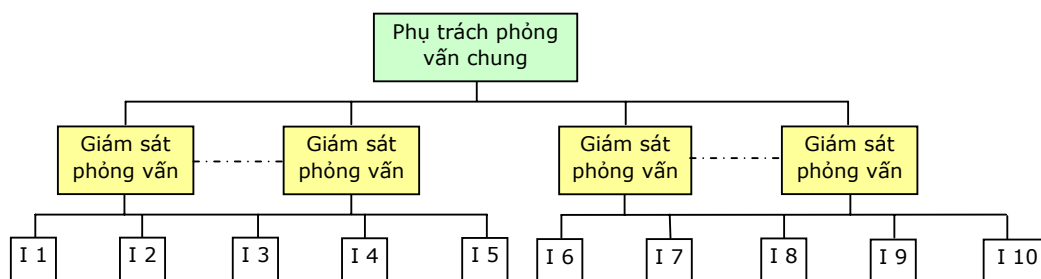
Kỹ thuật phỏng vấn

- Áp dụng hình thức phỏng vấn mặt đối mặt
- Đối tượng phỏng vấn: các hộ dân trong khu vực dự án
- Tuổi phỏng vấn tập trung chủ yếu khoảng 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



- 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 được tổ chức trong 3 ngày từ 16 - 18.04.2008 tại Khách sạn Đồng Xanh (thành phố Hải Dương). Số người của công ty Quản lý công trình đô thị Hải Dương tham dự gồm 13 người, trong đó là các đại diện của của bộ phận tiêu thoát nước, quản lý mạng, tang

lễ, kế toán & đầu tư, kế hoạch - Kinh doanh, tổ chức hành chính, điện chiếu sáng, công viên cây xanh. Danh sách cụ thể ở phần phụ lục 1. Về phía dự án Quản lý nước thải WWM có ông Axel Binder và bà Nguyễn Thuý Hà, còn phía CEPAC thì có 6 thành viên.

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 nhằm nâng cao nhận thức cũng như biết thêm một số phương pháp.

4.4 Quá trình khảo sát diễn ra tại hiện trường

Quá trình khảo sát tại hiện trường trong khoảng thời gian 18-23.04.2008 tại 7 phường với sự tham gia của 13 người do Công ty cử và các thành viên hỗ trợ và giám sát của CEPAC. Kết quả là hoàn thành được 395 phỏng vấn hộ gia đình, 7 TLN và 11 PVS 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:

- 17.00 - 17.30 giờ 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 được 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. Thường những ngày đầu thì thời gian cho một phỏng vấn dài hơn so với những ngày sau. Thậm chí có phỏng vấn kéo dài đến trên 1.23 giờ. Khối lượng bảng hỏi được tập trung nhiều ở phường Quang Trung. So với kế hoạch dự kiến thì lượng bảng hỏi được chọn ở các phường có chênh lệch, nhưng vẫn đảm bảo tính ngẫu nhiên của cỡ mẫu. Tất cả được tổng hợp ở Bảng 4-1 và Bảng 4-2.

Hình 4-3 Nộp và kiểm tra bảng hỏi vào buổi chiều



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

Ngày tháng	Số lượng bảng hỏi	Tỷ lệ hoàn thành (%)	Khoảng thời gian trung bình (hh:min)			
			Tối thiểu	Tối đa	Trung bình	Phương sai
18.04.08	22	5.6	0:28	1:23	0:46	0:13
19.04.08	71	18.0	0:20	1:20	0:37	0:13
20.04.08	61	15.4	0:20	1:17	0:35	0:11
21.04.08	86	21.8	0:13	1:05	0:30	0:08
22.04.08	62	15.7	0:20	1:05	0:31	0:10
23.04.08	93	23.5	0:10	1:10	0:30	0:08
Tổng	395	100	0:13	1:23	0:33	0:11

Bảng 4-2 Thời gian và khối lượng bảng hỏi hoàn hành ở các phường từ 18-23.04.2008

Ngày		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo
18.04.08	n	22						
	%	18.6						
19.04.08	n	71						
	%	60.2						
20.04.08	n	24	35			1		1
	%	20.3	51.5			1.2		4.2
21.04.08	n	1	26			59		
	%	0.8	38.2			72.0		
22.04.08	n				35	11		16
	%				61.4	13.4		66.7
23.04.08	n		7	13	22	11	33	7
	%		10.3	100.0	38.6	13.4	100.0	29.2
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24
	%	100	100	100	100	100	100	100

5 KẾT QUẢ KHẢO SÁT CƠ BẢN

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

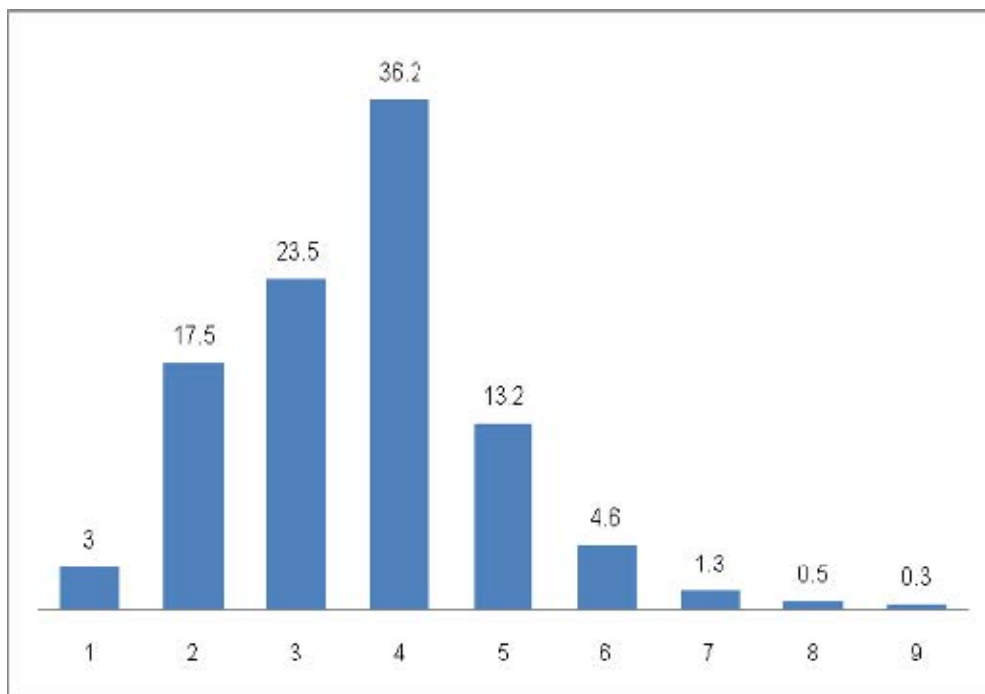
5.1 Đặc điểm chung về người được phỏng vấn (NDPV)

Trong thực tế CEPAC đã tổ chức tiến hành phỏng vấn 395 hộ đại diện ở 7 phường: Quang Trung, Lê Thanh Nghị, Phạm Ngũ Lão, Nguyễn Trãi, Bình Hàn và Trần Hưng Đạo, do công ty TNHH một thành viên chủ sở hạ tầng đô thị thành phố Hải Dương phối hợp với CEPAC thực hiện.

Số người sinh sống trong hộ. Trung bình có khoảng 3.62 người trong một hộ, các hộ thường có 4 người sinh sống (Hình 5-1 và Bảng 5-1). Song có hộ tới 9 người và có hộ chỉ có một người.

Cơ cấu giới tính của NDPV. Trong Bảng 5-2, tỷ lệ giới tính của NDPV khá tương đồng nhau có 198 nữ và 197 nam được phỏng vấn. Cụ thể tại phường Quang Trung có 61 nam (51,7%) và 57 nữ (48,3%); Trần Phú 40 nam (58,8%) và 28 nữ (41,2%); Lê Thanh Nghị 4 nam (30,8%) và 9 nữ (69,2%), Phạm Ngũ Lão 26 nam (45,6%) và 31 nữ (54,4%), Nguyễn Trãi 38 nam (46,3%) và 44 nữ (53,7%), Bình Hàn 20 nam (60,6%) và 13 nữ (39,4%) và Trần Hưng Đạo 8 nam (33,3%) và 16 nữ (66,7%) được chọn để phỏng vấn theo bảng hỏi của hộ gia đình.

Hình 5-1 Phân bố số người thường trú trong hộ phỏng vấn



Bảng 5-1 Số người sống trong hộ

Số người		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
1	n	4	2	3	1	1		1	12
	%	3.4	2.9	23.1	1.8	1.2		4.2	3.0
2	n	21	17		7	16	5	3	69
	%	17.8	25.0		12.3	19.5	15.2	12.5	17.5
3	n	25	19	4	16	19	7	3	93
	%	21.2	27.9	30.8	28.1	23.2	21.2	12.5	23.5
4	n	46	18	5	19	34	12	9	143
	%	39.0	26.5	38.5	33.3	41.5	36.4	37.5	36.2
5	n	12	6	1	10	7	8	8	52
	%	10.2	8.8	7.7	17.5	8.5	24.2	33.3	13.2
6	n	8	4		3	3			18
	%	6.8	5.9		5.3	3.7			4.6
7	n	1	1		1	1	1		5
	%	0.8	1.5		1.8	1.2	3.0		1.3
8	n	1	1						2
	%	0.8	1.5						0.5
9	n					1			1
	%					1.2			0.3
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-2 Giới tính của người được phỏng vấn theo bảng hỏi của hộ gia đình

Giới tính		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Nam	n	61	40	4	26	38	20	8	197
	%	51.7	58.8	30.8	45.6	46.3	60.6	33.3	49.9
Nữ	n	57	28	9	31	44	13	16	198
	%	48.3	41.2	69.2	54.4	53.7	39.4	66.7	50.1
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Cơ cấu tuổi của NDPV. Khoảng giao động từ 20-80 tuổi nhưng tuổi trung bình của NDPV khá tương đồng nhau và phân bố theo giới tính (Bảng 5-3 và Bảng 5-4). Như vậy, độ tuổi của nữ giới chủ yếu nằm trong khoảng 41 – 50 tuổi (30,3%) và của nam giới 51 – 60 tuổi (33%).

NDPV đều tập trung phần lớn ở khoảng tuổi có nhiều am hiểu về kỹ thuật trong cấp thoát nước cũng như các dịch vụ của Công ty cơ sở hạ tầng đô thị Hải Dương cũng như các vấn đề kinh tế – xã hội nói chung. Với độ tuổi này thì NDPV có thể cung cấp thông tin một cách khá chính xác.

Bảng 5-3 Tuổi trung bình của NDPV

Phường	Giới tính	n	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Phương sai
Quang Trung	Nam	61	20	79	53.69	12.828
	Nữ	57	27	80	51.84	11.965
Trần Phú	Nam	40	31	82	56.88	12.815
	Nữ	28	32	70	49.93	10.456
Lê Thanh Nghị	Nam	4	42	77	59.25	15.392
	Nữ	9	45	75	57.89	11.385
Phạm Ngũ Lão	Nam	26	32	76	54.58	12.529
	Nữ	31	23	70	49.68	11.253
Nguyễn Trãi	Nam	38	25	80	53.11	12.196
	Nữ	44	22	71	48.20	12.153
Bình Hàn	Nam	20	33	80	56.85	12.942
	Nữ	13	35	58	47.08	7.029
Trần Hưng Đạo	Nam	8	33	73	49.88	12.206
	Nữ	16	35	80	53.00	13.261
Tổng		395	20	85	52.54	12.293

Bảng 5-4 Phân bố nhóm tuổi của NDPV theo giới tính

Giới tính	Nhóm tuổi	Tần suất	Phần trăm %	Lũy tích %
Nam	< 30	4	2.0	2.0
	31 – 40	19	9.6	11.7
	41 – 50	47	23.9	35.5
	51 – 60	65	33.0	68.5
	61 – 70	31	15.7	84.3
	> 70	31	15.7	100.0
	Total		197	100.0
Nữ	< 30	6	3.0	3.0
	31 – 40	41	20.7	23.7
	41 – 50	60	30.3	54.0
	51 – 60	46	23.2	77.3
	61 – 70	32	16.2	93.4

**BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG – TỈNH HẢI DƯƠNG**

Giới tính	Nhóm tuổi	Tần suất	Phần trăm %	Lũy tích %
	> 70	13	6.6	100.0
	Total	198	100.0	

Trình độ văn hoá của NDPV. Về trình độ văn hoá của NDPV tập trung chủ yếu ở mức trung học cơ sở và trung học phổ thông (Bảng 5-5). Khoảng 21,2%, 15,4% và 11,8% NDPV ở phường Quang Trung, Lê Thanh Nghị và Trần Phú có số có trình độ đại học và trên đại học khá cao. Trong Bảng 5-6, ta thấy giữa nam và nữ có sự chênh lệch nhất định. Ở phường Lê Thanh Nghị tỷ lệ nữ “không đi học” khá cao chiếm 1/3 tỷ lệ nữ được hỏi. Còn các phường Quang Trung và Trần Phú có tỷ lệ tương đối ít chỉ khoảng 2% – 4%. Chênh lệch trình độ học vấn giữa nam và nữ ở Phường Lê Thanh Nghị cao.

Bảng 5-5 Trình độ văn hoá của NDPV

Trình độ văn hoá		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Không đi học	n	2	2	3	1				8
	%	1.7	2.9	23.1	1.8				2.0
Tiểu học / cấp 1	n	5	2	1	5	2	2	1	18
	%	4.2	2.9	7.7	8.8	2.4	6.1	4.2	4.6
Trung học cơ sở / cấp 2	n	22	16	3	21	30	10	6	108
	%	18.6	23.5	23.1	36.8	36.6	30.3	25.0	27.3
Trung học phổ thông / cấp 3	n	33	25	2	21	23	9	10	123
	%	28.0	36.8	15.4	36.8	28.0	27.3	41.7	31.1
Công nhân học nghề	n	12	4	1	2	3	8	2	32
	%	10.2	5.9	7.7	3.5	3.7	24.2	8.3	8.1
Trung học / cao đẳng	n	19	11	1	3	18	1	3	56
	%	16.1	16.2	7.7	5.3	22.0	3.0	12.5	14.2
Đại học và trên đại học	n	25	8	2	4	6	3	2	50
	%	21.2	11.8	15.4	7.0	7.3	9.1	8.3	12.7
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

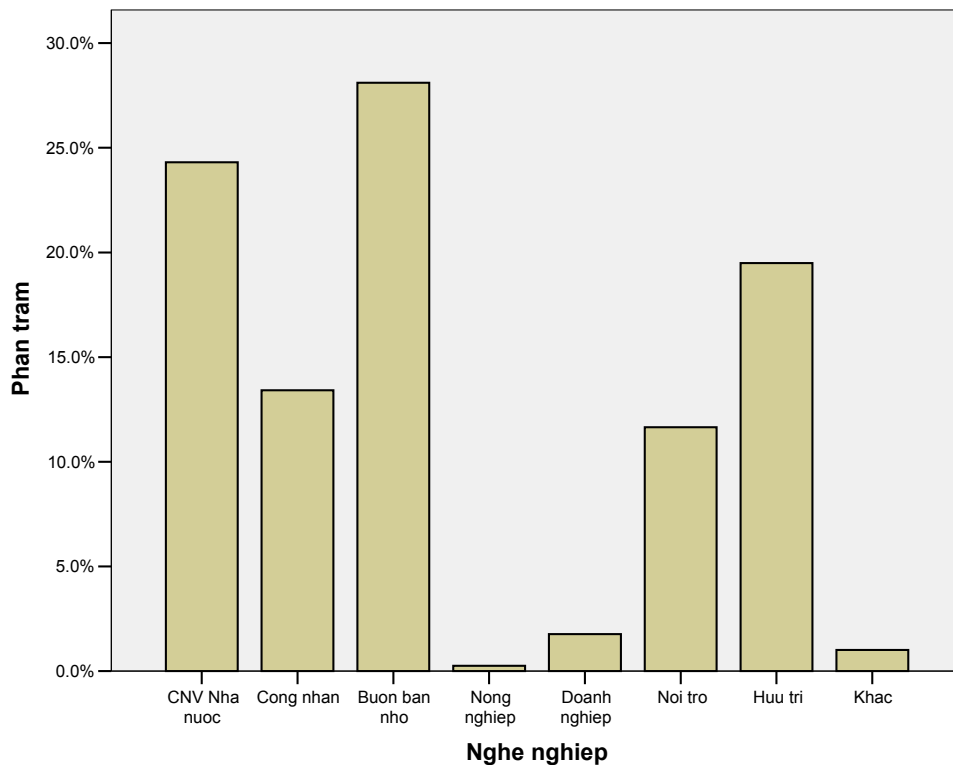
Bảng 5-6 Trình độ văn hoá của NDPV phân biệt giữa nam và nữ (Đơn vị: %)

Giới	Trình độ văn hoá	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Nam	Không đi học		2.5						.5
	Tiểu học / cấp 1	3.3	2.5		7.7	2.6	10.0		4.1
	Trung học cơ sở / cấp 2	13.1	22.5	50.0	42.3	44.7	35.0	12.5	27.9
	Trung học phổ thông / cấp 3	32.8	35.0	25.0	26.9	21.1	15.0	62.5	29.4
	Công nhân học nghề	13.1	7.5		3.8		20.0		8.1
	Trung học / cao đẳng	16.4	20.0		7.7	18.4	5.0	12.5	14.7
	Đại học và trên đại học	21.3	10.0	25.0	11.5	13.2	15.0	12.5	15.2
	Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Nữ	Không đi học	3.5	3.6	33.3	3.2				3.5
	Tiểu học / cấp 1	5.3	3.6	11.1	9.7	2.3		6.3	5.1
	Trung học cơ sở / cấp 2	24.6	25.0	11.1	32.3	29.5	23.1	31.3	26.8
	Trung học phổ thông / cấp 3	22.8	39.3	11.1	45.2	34.1	46.2	31.3	32.8
	Công nhân học nghề	7.0	3.6	11.1	3.2	6.8	30.8	12.5	8.1

Giới	Trình độ văn hoá	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
	Trung học / cao đẳng	15.8	10.7	11.1	3.2	25.0		12.5	13.6
	Đại học và trên đại học	21.1	14.3	11.1	3.2	2.3		6.3	10.1
	Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV. Do thực trạng cơ cấu nghề nghiệp của Hải Dương cũng như 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 Quang Trung và Nguyễn Trãi nơi mà số NDPV là cán bộ công nhân viên nhà nước nhiều hơn cả. Song ở phường Bình Hàn thì tỷ lệ tham gia phỏng vấn là các doanh nghiệp rất cao. Tỷ lệ về nông nghiệp hầu như không có, chỉ có ở phường Bình Hàn có một tỷ lệ rất nhỏ và không đáng kể 3%.

Hình 5-2 Cơ cấu nghề nghiệp



Bảng 5-7 Cơ cấu nghề nghiệp của NDPV (Đơn vị: %)

Nghề nghiệp	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Cán bộ CNVC	<u>35.6</u>	30.9	15.4	5.3	25.6	12.1	12.5	24.3
Công nhân	17.8	13.2	<u>30.8</u>	8.8	13.4	6.1	4.2	13.4
Buôn bán nhỏ lẻ (tạp hoá, quán phở, cơm bình dân, ... bia giải khát)	23.7	<u>36.8</u>	23.1	<u>40.4</u>	14.6	<u>36.4</u>	<u>33.3</u>	28.1
Nông nghiệp						3.0		0.3
Doanh nghiệp	0.8		7.7	1.8	3.7	3.0		1.8
Nội trợ	7.6	7.4	15.4	21.1	12.2	9.1	20.8	11.6
Nghỉ hưu	12.7	11.8	7.7	22.8	<u>28.0</u>	30.3	29.2	19.5
Khác	1.7				2.4			1.0
Tổng	100	100	100	100	100	100	100	100

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 như trong Bảng 5-8. Theo Bảng 5-8, mức thu nhập bình quân của các hộ được phỏng vấn tập trung vào khoảng 1 – 3 tr. đồng/tháng. Tuy nhiên, ở phường phường Quang Trung có thu nhập cao từ 8,1 – 10 tr. đồng/tháng. Chênh lệch thu nhập này rất cao và một điều đáng chú ý là tỷ lệ cán bộ công nhân viên nhà nước ở phường Quang Trung.

Bảng 5-8 Thu nhập trung bình tháng của cả hộ gia đình trong 12 tháng qua (Đơn vị: %)

Thu nhập t. bình tháng hộ (tr. VND)	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
< 1	5.9	4.4	23.1	5.3				4.1
1 - 2	23.7	<u>33.8</u>	30.8	31.6	28.0	21.2	<u>33.3</u>	28.1
2.1 - 3	<u>28.0</u>	16.2	<u>38.5</u>	<u>33.3</u>	<u>32.9</u>	<u>30.3</u>	29.2	28.4
3.1 - 4	17.8	23.5		15.8	18.3	18.2		17.0
4.1 - 5	11.9	5.9	7.7	3.5	6.1	12.1	25.0	9.1
5.1 - 6	5.1	4.4		3.5	7.3	12.1	8.3	5.8
6.1 - 7	3.4	1.5		3.5	2.4			2.3
7.1 - 8		1.5				3.0		0.5
8.1 - 9	0.8							0.3
9.1 - 10	0.8							0.3
KB/KTL	2.5	8.8		3.5	4.9	3.0	4.2	4.3
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Song trong hoàn cảnh hiện nay ở Việt Nam thì có nhiều nguồn thu khác mà thậm chí còn quan trọng và cao hơn là mức thu nhập công khai tháng. Thu nhập có thể được phản ánh qua các chỉ tiêu khác, ví dụ thu nhập sẽ quyết định đến chi tiêu trong hộ. Thông thường thu nhập càng cao thì chi tiêu cũng tăng theo tỷ lệ thuận. Chính vì vậy mà CEPAC có đề nghị kiểm tra thêm các thông tin khác như ngôi nhà của hộ có mấy tầng (Bảng 5-9), chi tiêu ăn uống hàng ngày là bao nhiêu (Hình 5-3 và Bảng 5-10), các tài sản chính trong hộ (ô tô, xe máy, điều hoà, tủ lạnh và tivi). Ngoài ra, để cho hộ tự đánh giá mức sống của gia đình mình và phỏng vấn viên, người trung gian, đánh giá (Bảng 5-11).

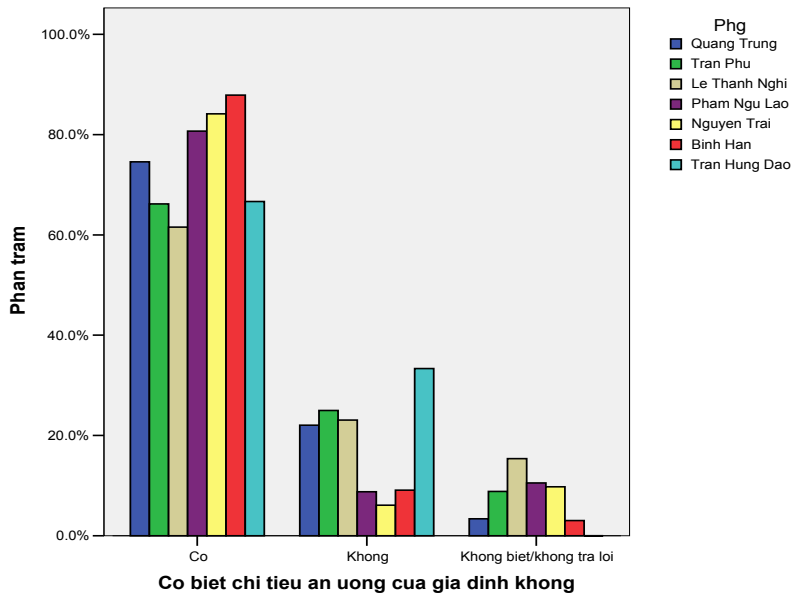
Bảng 5-9 Tỷ lệ hộ dân được phỏng vấn có nhà với số tầng (Đơn vị: %)

Số tầng nhà	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
1.0	16.1	11.9		15.8	20.7	27.3	16.7	16.8

**BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG – TỈNH HẢI DƯƠNG**

1.5	.8	3.0		5.3	3.7	6.1	4.2	3.0
2.0	<u>62.7</u>	<u>59.7</u>	<u>84.6</u>	<u>61.4</u>	<u>57.3</u>	<u>54.5</u>	<u>58.3</u>	<u>60.7</u>
2.5	2.5	3.0			2.4			1.8
3.0	16.9	17.9	15.4	17.5	15.9	12.1	20.8	16.8
3.5		1.5						0.3
4.0	0.8	3.0						0.8
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

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



Bảng 5-10 Chi tiêu ăn uống trung bình ngày của gia đình (ngày bình thường) (Đơn vị: %)

Chi phí (000 VND)	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
< 20	13.5	2.0		2.2	2.9			5.2
21 - 30	12.4	19.6	12.5	19.6	<u>23.2</u>	3.4	17.6	16.5
31 - 40	18.0	11.8	<u>50.0</u>	19.6	15.9	<u>37.9</u>	11.8	19.1
41 - 50	<u>27.0</u>	<u>27.5</u>		<u>30.4</u>	20.3	17.2	<u>23.5</u>	<u>24.3</u>
51 - 60	9.0	5.9	12.5	4.3	17.4	27.6	<u>23.5</u>	12.3
61 - 70	3.4	7.8		17.4	4.3	3.4	5.9	6.5
71 - 80	6.7	5.9	25.0	4.3	7.2	3.4	11.8	6.8
81 - 90		2.0			1.4			0.6
91 - 100	9.0	7.8		2.2	7.2	6.9		6.5
KB/KTL	1.1	9.8					5.9	2.3
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Bảng 5-11 Mức sống của các hộ dân theo đánh giá của PVV (Đơn vị: %)

Mức đánh giá	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Khá giả	17.8	14.7	23.1	10.5	8.5	3.0	8.3	12.7
Trung bình	<u>80.5</u>	<u>83.8</u>	<u>76.9</u>	<u>86.0</u>	<u>91.5</u>	<u>93.9</u>	<u>87.5</u>	<u>85.6</u>
Nghèo	1.7	1.5		3.5		3.0	4.2	1.8

Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
-------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Bảng 5-12 Tỷ lệ phân loại chính thức của hộ nghèo

Hộ nghèo		Quang Trung	Phạm Ngũ Lão	Bình Hàn	Tổng
Có	n	2	1	1	4
	%	66.7	50.0	100.0	66.7
Không	n	1	1		2
	%	33.3	50.0		33.3
Tổng	n	3	2	1	6
	%	100.0	100.0	100.0	100.0

5.3 Đánh giá về hệ thống vệ sinh của hộ gia đình

5.3.1 Mức độ phủ nhà vệ sinh ở thành phố Hải Dương

Có thể nói, gần 100% các hộ gia đình ở Hải Dương đều có nhà vệ sinh riêng. Tỷ lệ nhà vệ sinh tự hoại đều trên 90% ở các phường. Tỷ lệ hố xí hai ngăn ở các phường Phạm Ngũ Lão Nguyễn Trãi, Quang Trung giao động trong khoảng 1,7% - 3,5%. Các con số này đều được khẳng định ở trong các PVS đối với trường khu và TLN ở các phường như sau:

- Phường Quang Trung: Hố xí tự hoại chiếm 99%, không có nhà vệ sinh công cộng hố xí 2 ngăn chiếm 1%.
- Phường Trần Phú: Hố xí tự hoại chiếm 90%. Còn một, hai nhà vệ sinh công cộng do các hộ này sống trong khu tập thể cũ nên không có địa điểm để xây dựng nhà vệ sinh riêng; Còn lại là nhà vệ sinh bán tự hoại.
- Phường Lê Thanh Nghị: Hố xí tự hoại chiếm 100%; Không có nhà vệ sinh công cộng, không còn nhà vệ sinh hai ngăn; Đường tiêu thoát từ nhà vệ sinh cho chảy vào hệ thống tiêu thoát chung của thành phố.
- Phường Trần Hưng Đạo: Đa số là nhà vệ sinh tự hoại có bể phốt. Chỉ còn 10 hộ là sử dụng nhà vệ sinh công cộng. Họ sử dụng nhà vệ sinh công cộng là do Nhà Nước xây dựng ban đầu cho các khu tập thể nên họ cứ tiếp tục sử dụng.
- Phường Phạm Ngũ Lão và Bình Hàn: Hố xí tự hoại chiếm 100%; Không có nhà vệ sinh công cộng; Đường tiêu thoát từ nhà vệ sinh cho chảy vào hệ thống tiêu thoát chung của thành phố.

Tình trạng hố xí hai ngăn (đổ tro) vẫn còn tồn tại ít ở một số phường như Phạm Ngũ Lão, Nguyễn Trãi và Quang Trung, giao động 1,7% - 3,5% (Bảng 5-14). 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,
- Họ chỉ chuyển đổi khi xây nhà mới.

Bảng 5-13 Tỷ lệ hộ gia đình có/không có nhà vệ sinh (Đơn vị: %)

Vệ sinh riêng	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Có	97.5	98.5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.0
Không	2.5	1.5						1.0
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Bảng 5-14 Tỷ lệ loại nhà vệ sinh (Đơn vị: %)

Loại nhà vệ sinh	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Vệ sinh đào, hai ngăn	1.7			3.5	2.4			1.5
Vệ sinh bán tự hoại	0.9						4.2	.5
Vệ sinh tự hoại	97.4	100.0	100.0	96.5	97.6	100.0	91.7	97.7
Khác							4.2	0.3
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Vay vốn để xây nhà vệ sinh. Trong PVS và TLN 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:

Nếu cho vay tiền thì các hộ dân sẵn sàng xây dựng, cải tạo lại hệ thống vệ sinh của gia đình. Nên cho vay thông qua các đoàn thể: Hội phụ nữ, cựu chiến binh, người cao tuổi... (PVS với chủ tịch UBND phường Lê Thanh Nghị, ông Phạm Ngọc Chấn)

5.3.2 Thực tế về vệ sinh tự hoại

5.3.2.1 Kết cấu và vị trí xây nhà vệ sinh tự hoại

Nhà vệ sinh tự hoại hầu hết được xây dựng có hai ngăn (Bảng 5-15). Đặc biệt ở phường Trần Hưng Đạo tỷ lệ nhà vệ sinh ba ngăn cao nhất. Bể phốt thường được xây trong nhà (87,9% - 98,5%) do không gian chật hẹp và không có đất để xây ngoài vườn hay sân (Bảng 5-16).

Bảng 5-15 Số ngăn của bể phốt (Đơn vị: %)

Số ngăn của bể phốt	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Một	.9	3.0		5.4	8.8	9.1		4.2
Hai	<u>75.2</u>	<u>80.6</u>	<u>46.2</u>	<u>83.9</u>	<u>72.5</u>	<u>84.8</u>	<u>65.2</u>	<u>76.1</u>
Ba	19.5	11.9	7.7	7.1	15.0	6.1	34.8	14.8
KB/KTL	4.4	4.5	<u>46.2</u>	3.6	3.8			4.9
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Bảng 5-16 Vị trí của bể phốt (Đơn vị: %)

Vị trí	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Trong nhà	91.2	98.5	92.3	92.9	90.0	87.9	95.7	92.5
Ngoài nhà	8.0	1.5	7.7	7.1	8.8	12.1	4.3	7.0
KB/KTL	0.9				1.3			0.5
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

5.3.2.2 Quy mô của bể phốt

Bể phốt hầu như được xây dựng có qui mô từ 2 - 3 m³ (Bảng 5-17). Song cũng có hộ xây bể phốt tới 8 m³, nhưng có lẽ rất hiếm. Song phường Trần Phú có 28,6% hộ xây ở qui mô lớn hơn (3 - 5 m³). Tuy nhiên quy mô của bể phốt còn phụ thuộc nhiều vào số nhân khẩu trong gia đình, diện tích sử dụng của hộ và chi phí

Bảng 5-17 Qui mô của bể phốt phân theo phường

Phường	n	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Phương sai
Quang Trung	118	1	8	2.8	1.202
Trần Phú	68	1	5	2.7	1.110
Lê Thanh Nghị	13	2	3	2.7	0.488
Phạm Ngũ Lão	57	1	4.5	2.4	0.786
Nguyễn Trãi	82	1	5	2.4	0.757
Bình Hàn	33	1	4	2.6	0.820
Trần Hưng Đạo	24	1	5	2.7	0.817

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

Theo kết quả khảo sát ở Bảng 5-18, nhìn chung hầu hết 100% nước thải vệ sinh chảy vào bể phốt. Tuy nhiên phường Quang Trung có 93,6% 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 buộc mọi gia đình phải tuân theo qui định tối thiểu về kỹ thuật. Đó là chỉ cho nước từ hố xí chảy vào bể phốt.

Bảng 5-18 Loại nước thải chảy vào bể phốt của gia đình (Đơn vị: %)

Loại nước thải	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Vệ sinh	93.8	100.0	100.0	100.0	98.8	100.0	100.0	97.9
Nhà tắm	4.4							1.3
Khác	0.9							0.3
KB/KTL	0.9				1.3			0.5
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Nhìn chung, nước thải của các hộ dân trong thành phố đều thải ra hệ thống thoát nước công cộng. Riêng có phường Trần Phú thì con số đạt đến tối đa 100% cho tiêu thoát ra hệ thống công cộng. Tuy nhiên phường Lê Thanh Nghị lại có đến hơn 38,5% số hộ được hỏi cho thoát nước ra hệ thống kênh mương hồ ao. Không có hộ nào trong số được phỏng vấn cho ngầm xuống đất hoặc chảy ra vườn. Theo chúng tôi thì công ty phải kết hợp 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. Đặc biệt đối với phường Lê Thanh Nghị thì cần xem lại vì sao vẫn còn một tỷ lệ lớn (38,5%) không dẫn nước từ bể phốt vào hệ thống chung. Phải chăng do phường nằm ngay sát bờ sông Sặt và mọi thứ đều dẫn ra sông. Điều này cũng được ông Phạm Ngọc Chất, chủ tịch phường khẳng định: "*Hầu hết 90% tiêu thoát từ nhà vệ sinh đều cho chảy vào hệ thống của thành phố. Song vẫn có 10%*

số hộ xả trực tiếp nước thải xuống hồ". Từ kết quả thảo luận nhóm chúng tôi biết là không hề có hệ thống cống ở xung quanh khu vực.

Bảng 5-19 Nơi xả của hộ xí tự hoại? (Đơn vị:%)

Nước của hộ xí tự hoại đi đâu	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Hệ thống tiêu thoát công cộng	98.2	100.0	61.5	91.1	93.8	90.9	100.0	94.8
Ra sông, kênh, mương, ao, hồ	0.9		38.5	8.9	6.2	9.1		4.9
KB/KTL	0.9							0.3
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

5.3.2.4 Thực tế trong quá trình vận hành bể phốt và thông hút bể phốt

Trên 85% cho là không phát hiện thấy mùi hôi của bể phốt. Trong trường hợp có xuất hiện mùi hôi (4,3%-15%) thì mùi hôi đó xảy ra không thường xuyên (thỉnh thoảng) (Bảng 5-20 và Bảng 5-21).

Bảng 5-20 Tỷ lệ phát hiện mùi hôi của bể phốt trong nhà (Đơn vị: %)

Tỷ lệ phát hiện mùi hôi	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Có	15.0	14.9		10.7	6.3		4.3	10.1
Không	<u>85.0</u>	<u>85.1</u>	<u>100.0</u>	<u>87.5</u>	<u>91.3</u>	<u>100.0</u>	<u>95.7</u>	89.1
KB/KTL				1.8	2.5			0.8
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Bảng 5-21 Tần suất xảy ra mùi hôi

Tần suất xảy ra mùi hôi		Quang Trung	Trần Phú	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Trần Hưng Đạo	Tổng
Thường xuyên	n				1.0		1.0
	%				20.0		2.8
Thỉnh thoảng	n	16.0	8.0	4.0	4.0	1.0	33.0
	%	<u>100.0</u>	<u>88.9</u>	<u>80.0</u>	<u>80.0</u>	<u>100.0</u>	91.7
Hiếm khi	n		1.0	1.0			2.0
	%		11.1	20.0			5.6
Tổng	n	16.0	9.0	5.0	5.0	1.0	36.0
	%	100	100	100	100	100	100

Trên 73% hộ không hút bể phốt. 26% thông hút bể phốt 5 năm một lần (hoặc ít hơn) và 14,6% chỉ thông hút khi tắc hoặc đầy. Tỷ lệ dùng hoá chất cho vệ sinh rất cao, trên 55% ở các phường trừ phường Lê Thanh Nghị (Bảng 5-22 đến Bảng 5-25). Việc dùng hoá chất có lẽ trở thành thói quen vì nhanh rẻ và tiện lợi cũng như đẩy lùi thời gian thông tắc bể phốt.

Bảng 5-22 Có thông hút bể phốt

Thông hút bể phốt		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Có	n	28	24	3	14	22	1	6	98
	%	24.8	35.8	23.1	25.0	27.5	3.0	26.1	25.5
Không	n	82	42	10	42	57	32	16	281
	%	72.6	62.7	76.9	75.0	71.3	97.0	69.6	73.0
KB/KTL	n	3	1			1		1	6
	%	2.7	1.5			1.3		4.3	1.6
Tổng	n	113	67	13	56	80	33	23	385
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-23 Tần suất thông hút bể phốt

Tần suất		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Hàng năm	n	1	2						3
	%	3.3	9.1						3.1
2 - 3 năm	n	7	7		3	7	1		25
	%	23.3	31.8		23.1	31.8	100.0		26.0
4 - 5 năm	n	4	4		6	8		2	24
	%	13.3	18.2		46.2	36.4		40.0	25.0
> 5 năm	n	6	6	3	3	6		1	25
	%	20.0	27.3	100.0	23.1	27.3		20.0	26.0
Khi nào tắc hoặc đầy thì thông	n	9	3		1			1	14
	%	30.0	13.6		7.7			20.0	14.6
KB/KTL	n	3				1		1	5
	%	10.0				4.5		20.0	5.2
Tổng	n	30	22	3	13	22	1	5	96
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Bảng 5-24 Sử dụng hoá chất để thông tắc vệ sinh

Dùng hoá chất		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Có	n	62	35	4	27	51	20	14	213
	%	54.9	52.2	30.8	48.2	63.8	60.6	60.9	55.3
Không	n	48	31	9	29	27	13	9	166
	%	42.5	46.3	69.2	51.8	33.8	39.4	39.1	43.1
KB/KTL	n	3	1			2			6
	%	2.7	1.5			2.5			1.6
Tổng	n	113	67	13	56	80	33	23	385
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-25 Tần suất dùng hoá chất để thông tắc vệ sinh

Tần suất		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Hàng năm	n	57	29	4	27	48	19	12	196
	%	93.4	82.9	100.0	96.4	94.1	95.0	85.7	92.0
Nhiều năm	n	3	3			1	1		8
	%	4.9	8.6			2.0	5.0		3.8
Nếu tắc	n		3		1	1		2	7
	%		8.6		3.6	2.0		14.3	3.3
KB/KTL	n	1				1			2
	%	1.6				2.0			0.9
Tổng	n	61	35	4	28	51	20	14	213
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.3.2.5 Sẵn sàng chi trả cho một lần thông hút bể phốt

Kịch bản do CEPAC đưa ra để hỏi NDPV là: Công ty tiến hành nâng cấp dịch vụ thông tắc bể phốt, song đồng thời với việc tăng giá nhiên liệu nên công ty có dự định nâng giá thông tắc bể phốt. Vậy theo ông/bà thì với giá bao nhiêu thì gia đình có thể chấp nhận được?"

Kết quả phân tích số liệu được thể hiện ở Bảng 5-26 và giá trị sẵn sàng chi trả trung bình cho một lần thông tắc khoảng 388.43 đồng, một số thông số thống kê (trung tâm, trọng tâm, phương sai, độ lệch) cũng được thể hiện. Phân tích riêng từng phường thì ta thấy trị WTP gần như bằng nhau. Phường Trần Hưng Đạo có trị số cao nhất (407.000 đ/một lần thông tắc) và phương sai thì nhỏ và điều này có nghĩa là nó có thể làm đại diện cho các phường.

Ngoài ra chúng tôi có kiểm định mối quan hệ giữa “Đánh giá mức sống của hộ theo phỏng vấn viên” và “Giá trị sẵn sàng chi trả cho một lần thông hút bể phốt” bằng phân tích bảng chéo (crosstabulation) và kết quả cho thấy chúng có quan hệ thống kê với nhau.

Bảng 5-26 Giá trị sẵn sàng chi trả cho một lần thông tắc (Đơn vị: nghìn VND/lần)

Phường	n	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Trung tâm	Tri xuất hiện nhiều nhất	Phương sai
Quang Trung	105	300	600	378.1	350	350	55.0
Trần Phú	64	350	600	395.3	350	350	62.8
Lê Thanh Nghị	13	350	450	369.2	350	350	38.4
Phạm Ngũ Lão	36	350	450	393.1	400	350	43.3
Nguyễn Trãi	66	300	550	390.9	400	350	58.1
Bình Hàn	32	350	450	393.8	400	350	39.7
Trần Hưng Đạo	21	350	500	407.1	400	400	39.6
Tổng	337	300	600	388	350	350	54

5.3.2.6 Nhận thức của người dân về việc xả trực tiếp ra hệ thống thoát nước

Qua phân tích sơ bộ chúng tôi nhận thấy còn một bộ phận người dân chưa nhận thức đầy đủ của việc xả trực tiếp ra hệ thống thoát nước. Đặc biệt 46,2% người hỏi ở phường Lê Thanh Nghị và 25% phường Trần Phú cho là “không gây ra nguy hiểm”. Đây là một điều đáng báo động về nhận thức của người dân. Công ty và chính quyền địa phương cần có sự phối hợp trong truyền thông để nâng cao nhận thức của người dân. Ngược lại ở phường Bình Hàn nhận thức của người dân tương đối cao. Hầu hết người dân của phường này đều cho rằng nếu nhà vệ sinh xả trực tiếp ra hệ thống thì sẽ gây ra lan truyền bệnh dịch nguy hiểm như gây ô nhiễm nguồn nước.

Bảng 5-27 Ảnh hưởng của việc sử dụng sông hồ và cánh đồng làm nhà vệ sinh, hoặc xả thải trực tiếp vào hệ thống

Ảnh hưởng		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng	
Lan truyền dịch bệnh	n	62	33		29	61	30	17	232	58.7%
	%	26.7	14.2		12.5	26.3	12.9	7.3	100	
Ô nhiễm nguồn nước	n	100	48	7	54	81	30	23	343	86.8%
	%	29.2	14	2	15.7	23.6	8.7	6.7	100	
Không nguy hiểm	n	7	18	6	1	1		1	34	8.6%
	%	20.6	52.9	17.6	2.9	2.9		2.9	100	
Khác	n	3	1		1		1		6	1.5%
	%	50	16.7		16.7		16.7		100	
KB/KTL	n	6	1		2				9	2.3%
	%	66.7	11.1		22.2				100	
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395	
	%	45.1	25.6	3.3	22	36.2	15.4	10.4	158	

5.4 Đánh giá về đầu nối và thoát nước thải của hộ gia đình

Như trong hình Hình 5-4, 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 chất vá, không đồng bộ, từ cống, kênh mương tiêu cấp 1, 2 và cấp dưới. 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". 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.

Hiện trạng tiêu thoát nước thải. Theo "Qui hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội thành phố Hải Dương đến năm 2020" có viết:

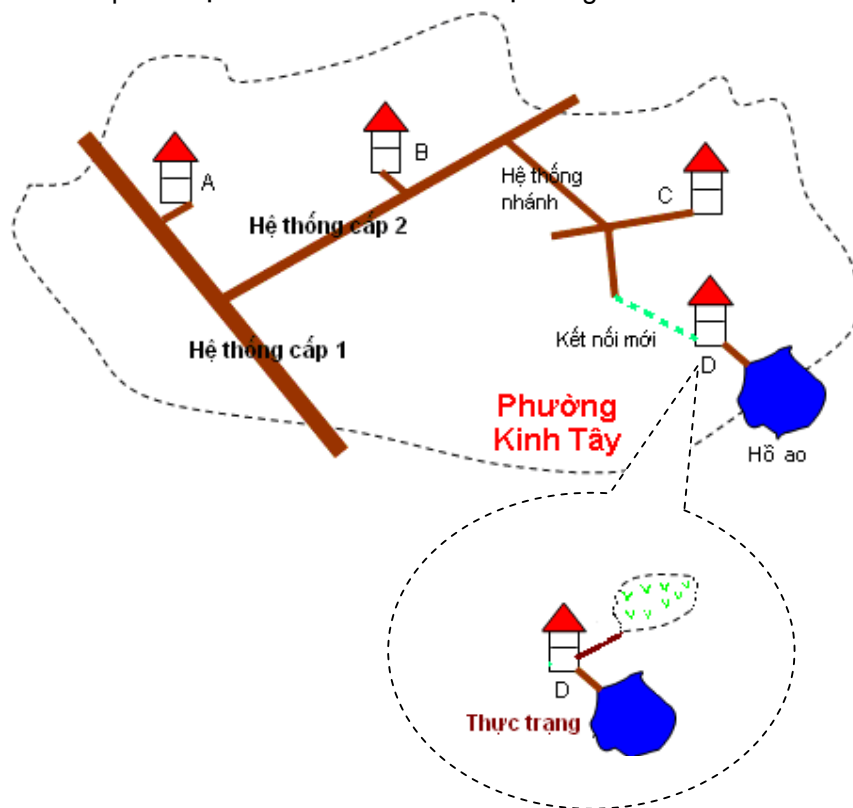
Hệ thống thoát nước thành phố là hệ thống kết hợp cả thoát nước thải và nước mưa. Đối với những địa hình đồng bằng tương đối bằng phẳng và lượng nước mưa tập trung theo mùa như thành phố Hải Dương thì việc xây dựng hệ thống thoát nước trên là phù hợp. Đồng thời, để thoát nước thành phố phải sử dụng hệ thống bơm cưỡng bức.

Mạng lưới thoát nước thành phố có tổng chiều dài 35 km với tỷ lệ 0,23 km ống/km đường. Nhưng hiệu suất làm việc thấp, chỉ đạt 40-60% do các hố ga, thân cống bị bùn lắng đọng và tỷ lệ cống còn thấp.

Lĩnh vực thoát nước trong những năm qua được thành phố quan tâm chỉ đạo thực hiện và đã tiến hành nạo vét, cải tạo được 9.763 m cống tiêu thoát nước, đã được thực hiện các dự án kè các hồ, sông Cầu Cát, hệ thống thoát nước và xử lý nước thải thành phố giai đoạn I... Về cơ bản hệ thống mới đáp ứng được yêu cầu tiêu thoát nước chung cho khu vực nội thành cũ. Tuy nhiên, do độ cao của thành phố thấp hơn mực nước các con sông gây khó khăn lớn cho việc tiêu thoát nước, tình trạng ngập, úng vẫn còn phổ biến,

đặc biệt là vào các tháng mùa mưa. Hơn nữa, nhiều khu vực phường, xã mới của thành phố vẫn còn chưa có hệ thống tiêu thoát nước và xử lý nước thải.

Hình 5-4 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.

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

5.4.1.1 Tiêu thoát của hộ đi đâu

Dựa vào các Bảng 5-28 ta thấy hầu hết các hộ đều tiêu thoát ra hệ thống chung. Tuy nhiên, phường Lê Thanh Nghị có tỷ lệ tiêu thoát nước ra hệ thống công cộng ít nhất chỉ có 53,8% vì tập trung nghiên cứu tại một tuyến phố. Sau đây là tổng hợp một số kết quả TLN và PVS:

- Phường Quang Trung: Đường tiêu thoát từ nhà vệ sinh cho chảy vào hệ thống tiêu thoát chung của thành phố. Không có trường hợp nào xả trực tiếp xuống hồ. Nhưng có hiện tượng xả trực tiếp phân chôn nuôi xuống hồ Hào Thành. Khu 11 vẫn còn 50% hộ dân đầu nối và thải ra hồ Hồng Quang, Cống Ba Cửa. Trong phố thì 50% ra đường cống chung. Khu 13, 17 và 18 có 80% chuyển nước thải ra hồ Đất đỏ, hồ Cái và hồ Thanh Niên.
- Phường Trần Phú: Nước thải nhà vệ sinh chủ yếu thải ra hệ thống chung của phường, của thành phố; còn 3% các hộ dân ở bên đường Chương Dương thải trực tiếp ra sông hồ. Khu nội thành được nhà nước xây dựng đường tiêu và người dân đầu nối vào.
- Phường Lê Thanh Nghị: Hầu hết các hộ trong phường đều xả nước thải ra hệ thống cống chung rồi sau đó ra sông hồ như hồ Bạch Đằng, sông Cầu Cát, hồ Cơ Khí. Còn khoảng 15% hộ thì thải trực tiếp ra hồ. Vẫn còn hiện tượng ngập úng ở khu 17, khu hồ Thương Nghiệp nên dẫn đến hiện tượng dênh nước vào trong nhà. Hộ giáp sông còn xả thải ra sông. Khu 8 có 4 ngõ (28, 38, 50 và 60) và nhà mặt đường Bùi Thị Xuân thì cho chảy ra hồ, mỗi dãy hơn 10 nhà còn cho chảy ra sông. Khu 10, giáp nhà thì đầu còn khoảng 90 hộ quanh hồ Thanh Lai (Bình Hàn) cũng cho xả trực tiếp xuống hồ. Do không có lối thoát

ra sông Bạch Đằng nên đã dẫn đến ngập lụt. Khu Nam Cường nằm sâu hơn các khu khác hàng mét nên có nguy cơ bị ngập lụt. Hiện vẫn còn 70% số hộ cho xả xuống hồ. Khu 7 so với cốt kết nối thoát nước của thành phố thì nằm sâu dưới 1 m, nên việc hoà chung với hệ thống nước thải rất khó và khó xả xuống sông Sặt. Vào mùa bão lụt thường gây ra ngập lụt. Khu 5 (giáp 4, 6 và 7) cuối đường Thống Nhất, bên phải hồ Bình Minh, dân đầu vào hồ. Việc xây hồ Hào Thành thì hai bên bị ngập lụt. Người dân rất muốn đầu nối vào hệ thống.

- Phường Trần Hưng Đạo: Tình hình về hệ thống cống rãnh tiêu thoát nước chưa tốt. Vẫn còn có 3 tuyến phố đổ thẳng ra sông hồ (khoảng 355 hộ). Do mực nước cao hơn nên có ngập lụt, nhưng gần đây nhờ có nâng cấp hệ thống nên tình trạng ngập lụt chỉ xảy ra một vài tiếng đồng hồ. Khi nước dâng lên, phường đã tổ chức nhân dân nạo vét để thoát nước. Trong nội thành, nhìn chung 100% hộ đã có đầu nối với hệ thống chung. Đường Bạch Đằng, quanh hồ Hào thành chưa thu gom được nước thải.
- Phường Nguyễn Trãi: Hầu hết các hộ gia đình tiêu thoát nước thải ra hệ thống. Song vẫn còn nhiều gia đình không có ý thức nên đã để rác chảy vào hệ thống và gây ách tắc. Ngoài ra có hộ gia đình xây nhà đã để nguyên vật liệu chảy trôi vào hệ thống. Cửa cống được xây dựng, song thiếu rào chắn rác và hố lắng cát. Ở phường Nguyễn Trãi thuộc khu phố cũ về cơ bản đã kết nối vào hệ thống. Hệ thống do dân tự làm cũng đã có kết nối với hệ thống chung ở khu 8 và 6 (đối diện khu 8). Năm 1996 đã cho kè đá hồ Hào Thành. Do thiết kế chưa chuẩn nên hệ thống tiêu thoát như cống Tuệ Tĩnh, cống Phạm Ngũ Lão còn quá bé gây khó tiêu thoát ra hồ Bình Minh, hồ Bốn vôi và sau đó bơm ra sông Sặt.
- Phường Phạm Ngũ Lão: Hệ thống cống rãnh tiêu thoát nước thải và nước mưa của phường rất kém. Tỷ lệ kết nối với hệ thống tiêu thoát nước thải của thành phố là 100%. Tắc dềnh nước thải vẫn xảy ra: Phường cùng nhân dân đề nghị với công ty để giải quyết. Song người dân và phường phải tự khắc phục chứ công ty chưa có biện pháp giải quyết nào.

Bảng 5-28 Nơi thải của nước thải của hộ gia đình (loại trừ nước từ hố xí tự hoại)

Thải đi đâu		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Hệ thống chung	n	116	68	7	50	78	29	24	372
	%	<u>98.3</u>	<u>100.0</u>	<u>53.8</u>	<u>87.7</u>	<u>95.1</u>	<u>87.9</u>	<u>100.0</u>	<u>94.2</u>
Đường cái	n	1							1
	%	0.8							0.3
Sông, ao hồ	n	1		6	7	4	4		22
	%	0.8		46.2	12.3	4.9	12.1		5.6
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.4.1.2 Kết cấu cống đường ra và có hay bị tắc không

Qua phân tích chúng tôi thấy tỷ lệ các hộ xây cống kín rất cao (trên 91,7%). Còn tỷ lệ cống hở chỉ chiếm một tỷ lệ rất nhỏ khoảng 1,7% - 6,1% (Bảng 5-29). Riêng phường Bình Hàn, Nguyễn Trãi và Phạm Ngũ Lão vẫn còn tỷ lệ "rãnh hở" cao. Đây là vấn đề mà công ty nên cùng chính quyền địa phương khuyến khích người dân chuyển đổi sang hệ thống kín để bảo vệ vệ sinh môi trường và chống tắc cống. Trong Bảng 5-30 và Bảng 5-31 ta thấy đường tiêu thoát nước thải của hộ gia đình ít bị tắc. Nếu có tắc thì hầu như xảy ra.

Bảng 5-29 Kết cấu của hệ thống tiêu thoát của hộ

Hệ thống tiêu thoát		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Cống hở	n	2			2	4	3		11
	%	1.7			3.5	4.9	9.1		2.8
Cống kín	n	115	68	13	52	76	29	23	376
	%	<u>97.5</u>	<u>100.0</u>	<u>100.0</u>	<u>91.2</u>	<u>92.7</u>	<u>87.9</u>	<u>95.8</u>	<u>95.2</u>
Vừa kín và vừa hở	n	1				2	1		4
	%	0.8				2.4	3.0		1.0
KB/KTL	n				3			1	4
	%				5.3			4.2	1.0
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-30 Đường tiêu thoát của hộ gia đình có bị tắc không

Tắc		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Có	n	10	5		5	3	1	1	25
	%	8.5	7.4		8.8	3.7	3.0	4.2	6.3
Không	n	106	63	13	52	79	32	22	367
	%	<u>89.8</u>	<u>92.6</u>	<u>100.0</u>	<u>91.2</u>	<u>96.3</u>	<u>97.0</u>	<u>91.7</u>	<u>92.9</u>
KB/KTL	n	2						1	3
	%	1.7						4.2	0.8
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-31 Tần suất tắc đường ống nước thải của hộ gia đình

Tần suất tắc		Quang Trung	Tran Phu	Pham Ngu Lao	Nguyen Trai	Binh Han	Total
Thường xuyên	n	1		2			3
	%	12.5		<u>66.7</u>			14.3
Thỉnh thoảng	n	7	6	1	3	1	18
	%	<u>87.5</u>	<u>100.0</u>	33.3	<u>100.0</u>	<u>100.0</u>	<u>85.7</u>
Tổng	n	8	6	3	3	1	21
	%	100	100	100	100	100	100

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

5.4.2.1 Đánh giá của người dân về tình trạng tiêu thoát nước thải trong khu vực

Theo đánh giá của người dân về tình trạng tiêu thoát nước thải của khu vực cũng như qua kết quả thống kê ở trong Bảng 5-32 chúng tôi nhận thấy hệ thống nước thải tương đối tốt. Ở phường Lê Thanh Nghị là tốt nhất (100%), song vẫn còn kém ở phường Quang Trung (65.8%), Phạm Ngũ Lão (57.9%), Bình Hàn (57.6%), mức trung bình 49.5%. Điều này có nghĩa là hệ thống cống cấp 3 và nhánh là còn nhiều vấn đề. Theo chúng tôi thì trong tương lai công ty phải phối hợp với các phường nạo vét, sửa chữa và đổi mới hệ thống cống kênh cấp dưới.

Bảng 5-32 Đánh giá về tình trạng tiêu thoát nước thải của khu vực

Hệ thống tiêu thoát chung trong khu vực		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Tốt	n	38	37	13	24	53	14	13	192
	%	32.5	54.4	100.0	42.1	64.6	42.4	54.2	48.7
Không tốt	n	77	31		33	29	19	6	195
	%	65.8	45.6		57.9	35.4	57.6	25.0	49.5
KB/KTL	n	2						5	7
	%	1.7						20.8	1.8
Tổng	n	117	68	13	57	82	33	24	394
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.4.2.2 Vị trí đường thu gom và tình trạng chiếm dụng của người dân

Nhìn chung hệ thống tiêu thoát nước thải của Hải Dương thường nằm trước nhà của hộ dân, giao động trong khoảng 60% - 81% ở các phường (Bảng 5-33). Còn một tỷ lệ nhỏ (17% - 31%) hệ thống nước thải ở phía sau nhà. Ở phường Bình Hàn thì tỷ lệ hộ dân có hệ thống tiêu thoát nằm sau nhà là khá cao (31,3%). Theo phản ánh của người dân trong các PVS và TLN, thì có tình trạng cống tiêu thoát chung nằm phía sau nhà thường hay bị lấn chiếm sử dụng và chính vì vậy mà khó sửa chữa.

Bảng 5-34 cho thấy phường Lê Thanh Nghị có nguy cơ chiếm dụng khoảng không của hệ thống tiêu thoát chung để phục vụ cho mục đích khác của hộ gia đình (38,5%). Công ty nên kết hợp với chính quyền phường giám sát các trường hợp và có biện pháp nghiêm cấm kịp thời hiện tượng chiếm dụng này.

Bảng 5-33 Vị trí của hệ thống tiêu thoát nước thải của khu vực

Vị trí		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Trước nhà	n	85	56	8	46	63	21	17	296
	%	72.0	82.4	61.5	80.7	76.8	63.6	70.8	74.9
Sau nhà	n	29	11	3	11	18	11	6	89
	%	24.6	16.2	23.1	19.3	22.0	33.3	25.0	22.5
Khác	n	4	1	2		1	1	1	9
	%	3.4	1.5	15.4		1.2	3.0	4.2	2.3
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-34 Chiếm dụng hệ thống tiêu thoát chung

Chiếm dụng hệ thống		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Có	n	1	1	5	3	4	1	1	16
	%	0.8	1.5	38.5	5.3	4.9	3.0	4.2	4.1
Không	n	114	67	8	53	77	31	22	372
	%	96.6	98.5	61.5	93.0	93.9	93.9	91.7	94.2
KB/KTL	n	3			1	1	1	1	7
	%	2.5			1.8	1.2	3.0	4.2	1.8
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.4.2.3 Kết cấu và tắc của hệ thống thu gom tiêu thoát chung

Kết cấu của hệ chủ yếu là cống kín (87,9% - 100%, Bảng 5-35). Cống hở còn ở phường Bình Hàn, Nguyễn Trãi và Phạm Ngũ Lão. Theo Bảng 5-36, 18.2%-37.3% người được phỏng vấn trả lời là hệ thống cống rãnh chung ở Hải Dương có bị tắc. Thường ở phường Quang Trung (37,3%) và Trần Phú (32,4%). Tần suất xảy ra thường "thỉnh thoảng, hiếm khi".

Nhiều gia đình không có ý thức nên đã để rác chảy vào hệ thống và gây ách tắc. Ngoài ra nhiều hộ gia đình xây nhà đã để nguyên vật liệu chảy trôi vào hệ thống. Sau đây là một số nhận xét rút ra từ PVS ở các phường:

PVS phường Quang Trung (ông Nguyễn Xuân Thắng): Tình trạng ngập lụt tập trung chủ yếu ở đường Nguyễn Văn Tố; khu 4, 5, 6; trục đường Quang Trung, khu 7, phố Bắc Sơn, Đô Lương, Rặng Nhãn. Vào mùa mưa Công ty giải quyết kịp thời nhưng còn đường Rặng Nhãn do vướng các công trình của tỉnh. Tắc dềnh nước thải vẫn xảy ra. Đề nghị với phường, công ty xuống giải quyết ngay.

Trong một số TLN người dân có phản ánh là hệ thống đã được xây dựng từ lâu nên đến nay không còn phù hợp với thực tế, ví dụ cống phi 300 nay đã quá cũ và bị tắc nên không còn đảm bảo tiêu thoát khi trời mưa và dẫn đến nước dềnh gây ứ đọng.

PVS phường Trần Phú (bà Trịnh Thị Hạnh): Các khu Ngân Sơn, Mạc Thị Bưởi, Tuy Hòa, Đồng Xuân, Trần Bình Trọng và Chương Dương vẫn còn hiện tượng ngập lụt trong mùa mưa. Vào mùa mưa công ty xử lý hiện tượng ngập lụt còn chậm và chưa kịp thời. Trường hợp bị tắc cống thì phường có liên hệ với công ty để xử lý nhưng vào ngày thứ 7 hay chủ nhật thì không liên lạc được.

TLN phường Bình Hàn: Các trường khu và người dân kêu rất nhiều về tình trạng ngập úng nước thải. Theo bà Nguyễn Thị Phẳng, khu 5 và 8 cần giải quyết gấp vì nước thải khắp nơi đổ về và không tiêu thoát được (Hình 5-5 và Hình 5-6).

Như vậy công ty nên thành lập đường dây nóng để trong bất cứ hoàn cảnh nào cũng có thể tiếp được người dân. Đối với phường Bình Hàn thì công ty xem xét để đầu nối vào hệ thống thu gom tiêu thoát. Đối với các doanh nghiệp như nhà máy bia, nhà máy lắp ráp máy 693 thì buộc họ phải có trách nhiệm đối với người dân trong tiêu thoát nước thải. Trong trường hợp cần thiết thì đề nghị Sở Tài nguyên và môi trường vào cuộc để giảm thiểu ô nhiễm đối với người dân trong khu vực.

Bảng 5-35 Kết cấu của hệ thống tiêu thoát chung

Hệ thống tiêu thoát chung		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Cống kín	n	2			2	4	3		11
	%	1.7			3.5	4.9	9.1		2.8
Cống hở	n	115	68	13	52	76	29	23	376
	%	97.5	100.0	100.0	91.2	92.7	87.9	95.8	95.2
Vừa kín và vừa hở	n	1				2	1		4
	%	0.8				2.4	3.0		1.0
KB/KTL	n				3			1	4
	%				5.3			4.2	1.0
Total	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-36 Hệ thống tiêu thoát chung có bị tắc không

Bị tắc không?		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Có	n	44	22		11	15	6	5	103
	%	37.3	32.4		19.3	18.3	18.2	20.8	26.1
Không	n	73	46	13	45	66	27	19	289
	%	61.9	67.6	100.0	78.9	80.5	81.8	79.2	73.2
KB/KTL	n	1			1	1			3
	%	0.8			1.8	1.2			0.8
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Người dân có ứng xử gì khi hệ thống tiêu thoát bị tắc. Theo Bảng 5-37 thì nhìn chung người dân người dân đã đã có ý thức rất tốt trong việc giữ gìn và bảo vệ hệ thống tiêu thoát nước của khu vực mình ở. Điển hình như ở phường Bình Hàn, Nguyễn Trãi cùng nhau sửa chữa nếu hệ thống tiêu thoát nước thải bị hỏng. Tuy nhiên, ở phường Phạm Ngũ Lão tỏ ra bàng quan khi hệ thống tiêu thoát nước thải của khu vực bị tắc. Theo PVS với ông Kiều Văn Tấn thì:

Tắc dềnh nước thải vẫn xảy ra, phường cùng nhân dân đã đề nghị với công ty để giải quyết nhưng dân và phường phải tự khắc phục chứ công ty chưa có biện pháp giải quyết. (PVS với ông Kiều Văn Tấn, phường Phạm Ngũ Lão)

Những vấn đề nóng trong khi xây dựng hệ thống tiêu thoát. Trong các PVS và TLN người dân còn phàn nàn nhiều về việc thi công xây dựng kéo dài và giàn trải đã ảnh hưởng nhiều đến cuộc sống và làm ăn của người dân. Nhà thầu xây dựng vẫn để hiện tượng thiếu tấm che chắn các hố ga nên rất nguy hiểm.

Bảng 5-37 Sự quan tâm của người dân khi hệ thống nước thải trong khu vực bị hỏng

Nếu hệ thống trong khu vực bị hỏng		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Cùng nhau thông tắc nạo vét	n	34	28	8	17	24	12	5	128
	%	28.8	41.2	61.5	29.8	29.3	36.4	20.8	32.4
Báo công ty	n	58	24	1	14	21	12	13	143
	%	49.2	35.3	7.7	24.6	25.6	36.4	54.2	36.2
Không làm gì	n	8	8	3	5	17	5	3	49
	%	6.8	11.8	23.1	8.8	20.7	15.2	12.5	12.4
Cùng nhau thông tắc nạo vét + Thông báo công ty	n	3	3					1	7
	%	2.5	4.4					4.2	1.8

Nếu hệ thống trong khu vực bị hỏng		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
KB/KTL	n	15	5	1	21	20	4	2	68
	%	12.7	7.4	7.7	36.8	24.4	12.1	8.3	17.2
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Hình 5-5 Đường ngõ và sân nhà dân thuộc khu 5 ở phường Bình Hàn



(Nước thải từ khắp nơi dồn về và không tiêu thoát được trong khu vực và đường đi liên tục phải tôn cao)

Hình 5-6 Tắc đường tiêu thoát chung



(Đường tiêu thoát chung (cống phi 1000) đi chìm trong khu dân, sau đó đi hở và lại đi ngầm trong nhà máy lắp ráp 693 (100 m trong nền nhà máy), tiếp theo lại đi hở qua khu tập trung xử lý rác cùng với nước thải của nhà máy)

5.4.3 Nhận thức của người dân về việc xử lý nước thải và phí nước thải

5.4.3.1 Nhận thức của người dân về tình trạng tiêu thoát nước thải

Trong Bảng 5-38 có thể thấy rất rõ người được phỏng vấn nghĩ gì về việc tiêu thoát kém sẽ phát sinh ra những vấn đề gì: Thứ nhất, mùi hôi (75.4%); Thứ hai, Ngập lụt (71.4%) và thứ ba, Phát sinh muỗi (66.3%). Kết quả này đã phản ánh hoàn cảnh thực tế của TP Hải Dương.

Bảng 5-38 Nhận thức về ảnh hưởng của vấn đề tiêu thoát nước thải sinh ra vấn đề

Item		Quang Trung	Trần Phú	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng	
Phát sinh muỗi	n	50	25	18	23	9	7	132	66.3%
	%	37.9	18.9	13.6	17.4	6.8	5.3	100	
Lan truyền dịch bệnh	n	37	18	8	19	5	6	93	46.7%
	%	39.8	19.4	8.6	20.4	5.4	6.5	100	
Mùi hôi	n	55	26	26	27	9	7	150	75.4%
	%	36.7	17.3	17.3	18	6	4.7	100	
Ô nhiễm nguồn nước	n	50	22	15	22	5	5	119	59.8%
	%	42	18.5	12.6	18.5	4.2	4.2	100	
Ngập lụt	n	57	18	28	22	13	4	142	71.4%
	%	40.1	12.7	19.7	15.5	9.2	2.8	100	
Khác	n	2		1	1			4	2%
	%	50		25	25			100	

Tình trạng lấn chiếm lên hệ thống tiêu thoát nước thải. Các phường khảo sát chúng tôi nhận thấy tình trạng lấn chiếm/xây dựng lên hệ thống tiêu thoát nước thải vẫn còn tồn tại ở các phường. Tuy nhiên phường Lê Thanh Nghị là phường có tình trạng lấn chiếm hệ thống tiêu thoát nước thải khá phổ biến nhất. Tỷ lệ này chiếm tới 38,5% (Bảng 5-34) còn các phường khác có tỷ lệ ít hơn, chỉ khoảng dưới 10%. Đáng chú ý là ở phường Trần Phú gần như 100% người hỏi đều thờ ơ với việc lấn chiếm/xây dựng lên hệ thống tiêu thoát nước thải (Bảng 5-39). Tỷ lệ này cũng rất cao ở các phường Lê Thanh Nghị và Nguyễn Trãi chiếm tới hơn 2/3 số hộ được phỏng vấn (Bảng 5-39). Điều này đáng báo động đối với ý thức của người dân. Một điều đặc biệt nữa là không ai báo việc này cho phường hay công ty cả. Chúng tôi cho đây là "nể ngại" hay "thờ ơ" của người dân.

Bảng 5-39 Người dân ứng xử với việc lấn chiếm hệ thống tiêu thoát nước thải

Nếu có tình trạng lấn chiếm thì làm gì		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Tổng
Cùng với các hộ xung quanh tổ chức họp lại để đề nghị chấm dứt	n			1	1	1	3
	%			33.3	25.0	100.0	21.4
Không làm gì	n		5	2	3		10
	%		100.0	66.7	75.0		71.4
Khác	n	1					1
	%	100.0					7.1
Tổng	n	1	5	3	4	1	14
	%	100	100	100	100	100	100

Thái độ của người dân khi hệ thống bị hư hỏng (vỡ đường ống, hỏng tấm đan, mất nắp cống hố ga, ...). Trong trường hợp mà hệ thống tiêu thoát chung có vấn đề thì người dân tự sửa chữa 29,3%-61,5%, Bảng 5-40 Thái độ của người dân trong trường hợp hệ thống tiêu thoát trong vùng bị hư hỏng (Đơn vị: %). Cộng đồng báo với công ty nếu hệ thống thuộc sự quản lý của công ty (24,6%-54,2%, trung bình 36,2%). Một điều đáng lưu ý là tỷ lệ "Ngại/không

làm gì” hoặc “thờ ơ” cũng không nhỏ (12,4%). Trong một số trường hợp thì người dân tự sửa chữa đồng thời báo công ty (2,5%-4,4%).

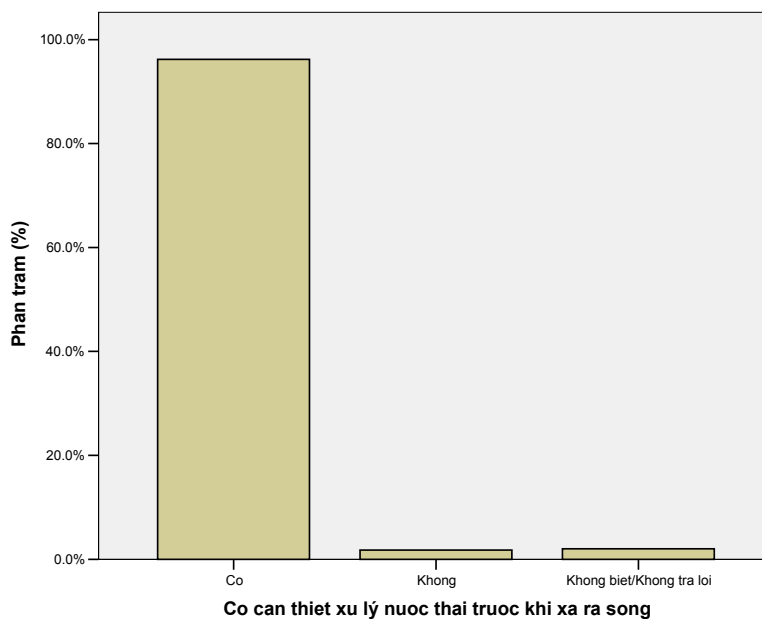
Bảng 5-40 Thái độ của người dân trong trường hợp hệ thống tiêu thoát trong vùng bị hư hỏng (Đơn vị: %)

Nếu hệ thống bị hư hỏng thì làm gì?	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Các gia đình tự sửa	28.8	41.2	<u>61.5</u>	29.8	29.3	36.4	20.8	<u>32.4</u>
Báo phường, công ty	49.2	35.3	7.7	24.6	25.6	36.4	54.2	<u>36.2</u>
Không làm gì	6.8	11.8	23.1	8.8	20.7	15.2	12.5	12.4
Tự sửa và báo công ty	2.5	4.4					4.2	1.8
KB/KTL	12.7	7.4	7.7	36.8	24.4	12.1	8.3	17.2
Tổng	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

5.4.3.2 Nhận thức của người dân về xử lý nước thải và phí nước thải

Sự cần thiết của việc xử lý nước thải. Trong Hình 5-7, 96,2% người được hỏi cho là cần phải xử lý nước thải ra sông. Đặc biệt là phường Nguyễn Trãi và Bình Hàn thì 100% người được hỏi đều thấy cần thiết phải xử lý nước thải. Qua đó để thấy vấn đề ô nhiễm môi trường do nước thải gây ra đã đến mức báo động và mọi người dân ở Hải Dương đều thấy được điều đó và đã được phản ánh trong các PVS và TLN.

Hình 5-7 Nhận thức của người dân về xử lý nước thải



Bảng 5-41 Nhận thức của người dân về xử lý nước thải chia theo phường

Nước thải có cần phải xử lý không		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
		Có	n 111	66	12	53	82	33	23
	%	94.1	97.1	92.3	93.0	100.0	100.0	95.8	96.2
Không	n	5			2				7
	%	4.2			3.5				1.8
KB/KTL	n	2	2	1	2			1	8
	%	1.7	2.9	7.7	3.5			4.2	2.0
Tôn	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Trong Bảng 5-42, hơn 94.1% số người được hỏi đều cho rằng cộng đồng (công nghiệp, bệnh viện, chợ...) phải trả tiền cho việc thu gom và xử lý nước thải ; 91,3% cho là hộ gia đình cũng phải trả. Như vậy tỷ lệ chênh lệch không lớn lắm.

Bảng 5-42 Cộng đồng và hộ gia đình có phải trả tiền cho việc xử lý nước thải không

Câu hỏi		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
		Cộng đồng (công nghiệp, bệnh viện, trường học, chợ, ..)	Có	n 97	67	13	54	81	33
% 83.6	98.5			100.0	96.4	98.8	100.0	100.0	94.1
Không	n 14								14
	% 12.1								3.6
Khác	n 2								2
	% 1.7								0.5
KB/KTL	n 3		1		2	1			7
	% 2.6		1.5		3.6	1.2			1.8
Tổng	n 116		68	13	56	82	33	24	392
	% 100		100	100	100	100	100	100	100
Hộ dân	Có	n 104	65	11	43	79	33	24	359
		% 88.1	95.6	84.6	78.2	96.3	100.0	100.0	91.3
	Không	n 7	2	1	2	1			13
		% 5.9	2.9	7.7	3.6	1.2			3.3
	Khác	n 3			3	1			7
		% 2.5			5.5	1.2			1.8
	KB/KTL	n 4	1	1	7	1			14
		% 3.4	1.5	7.7	12.7	1.2			3.6
	Tổng	n 118	68	13	55	82	33	24	393
		% 100	100	100	100	100	100	100	100

Lý do của việc xử lý nước thải. Khi hỏi lý do vì sao thì đại đa số người hỏi cho là "Đó là nghĩa vụ và trách nhiệm đối với môi trường" (36,4% - 75%). Song nghĩa vụ đối với công ty để bù đắp chi phí và đảm bảo cho dự án phát triển bền vững thì rất tiếc là thấp hơn nhiều (3.1% - 33.3% trung bình 16.5%). Điều này báo trước cho ban quản lý dự án nước thải trung ương cũng như công ty biết để có những chiến dịch truyền thông kịp thời và lâu dài trước khi tiến hành thu phí xả thải.

Song có những quan điểm khác về việc từ chối "không trả tiền cho việc xử lý nước thải" như:

- Hệ thống nước thải thuộc hệ thống công cộng chung
- Nhà nước phải trả tiền cho việc xử lý nước thải
- Nhà nước phải hỗ trợ
- Nhà nước nên lấy tiền từ quỹ chung
- Không cần thiết phải trả tiền
- Đồng ý trả tiền cho nước sạch nhưng không trả cho tiền nước thải
- Nước thải sinh hoạt thì ít chủ yếu là nước thải công nghiệp
- Mức sống của người dân còn thấp

- Thời gian đầu thì miễn, sau đó mới thu

Bảng 5-43 Lý do của việc xử lý nước thải

Nếu có thì vì sao		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Thu gom và xử lý nước thải rất tốn kém & người dân có nghĩa vụ đóng góp (1)	n	23	12		3	13	1	8	60
	%	21.7	18.5		6.7	16.3	3.1	33.3	16.5
Đây là nghĩa vụ của người dân gìn giữ môi trường xanh, sạch đẹp (2)	n	72	49	4	27	47	24	15	238
	%	67.9	75.4	36.4	60.0	58.8	75.0	62.5	65.6
(1)+(2)	n	7	2	6	13	19	7	1	55
	%	6.6	3.1	54.5	28.9	23.8	21.9	4.2	15.2
Khác	n	1			1	1			3
	%	0.9			2.2	1.3			0.8
KB/KTL	n	3	2	1	1				7
	%	2.8	3.1	9.1	2.2				1.9
Tổng	n	106	65	11	45	80	32	24	363
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

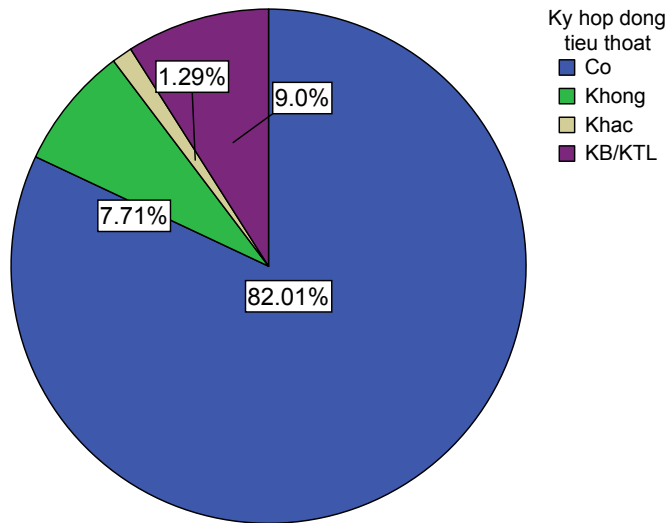
Đầu giá nước thải: Trong các TLN người dân có phản ánh là đã thu phí nước thải (10%) trong giá nước, song công ty vẫn để xảy ra tình trạng ngập úng, nạo vét mang tính hình thức. Nhưng khi chúng tôi giải thích thì người dân mới hiểu đó là hình thức thu nhắc nhở. Còn trong khuôn khổ đầu giá nước thải chúng tôi có nêu ra kịch bản là sau khi hệ thống thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải đi vào hoạt động thì người dân phải có trách nhiệm về tài chính để công ty mới có thể duy trì hoạt động của hệ thống và như vậy khả năng chi trả tối đa của hộ là bao nhiêu? Theo kết quả thống kê trong Bảng 5-44, ta thấy giá trị trung bình là 1,871.49 đ/m³, giá trị xuất hiện nhiều nhất 1,000 đ/m³.

Bảng 5-44 Kết quả đầu giá việc xử lý nước thải – Giá trị sẵn sàng chi trả của người dân
(Đơn vị: 1000 VND/m³)

Phường	n	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Trung tâm	X.hiện nhiều	Phương sai
Quang Trung	82	1000	5000	1689	1000	1000	995.79
Trần Phú	50	1000	5000	1820	1500	1000	1029
Lê Thanh Nghị	13	1000	5000	2192.3	1500	1000	1377.5
Phạm Ngũ Lão	29	1000	3500	1982.8	1500	1000	949.46
Nguyễn Trãi	46	1000	5000	1902.2	2000	1500	786.13
Bình Hàn	26	1000	3000	1673.1	1500	2000	467.81
Trần Hưng Đạo	17	1000	3000	1852.9	2000	1500	606.34
Tổng	263	1000	5000	1817.5	1500	1000	925.14

Ký hợp đồng tiêu thoát nước thải. 88% người dân sẵn sàng ký kết hợp đồng sau khi xây dựng xong nhà máy xử lý nước thải (Hình 5-8). Còn tỷ lệ không ký kết hợp đồng thì rất nhỏ. Như vậy ta thấy người dân đã coi việc tiêu thoát nước thải là một dịch vụ và cần có sự cam kết về mặt pháp lý.

Hình 5-8 Sẵn sàng ký hợp đồng khi nhà máy xử lý nước thải



5.5 Đánh giá rác thải có liên quan với hệ thống tiêu thoát

Trong Bảng 5-45, vẫn thường xuyên có hiện tượng vứt rác xuống hệ thống ở các phường. Ở phường Lê Thanh Nghị tỷ lệ này lớn (38,5%), tuy nhiên lại nhỏ ở phường Bình Hàn (3,0%). Chênh lệch này rất lớn, phải chăng người dân ở phường Bình Hàn có ý thức bảo vệ hệ thống thoát nước công cộng.

Bảng 5-45 Hiện tượng vứt rác xuống hệ thống

Vứt rác xuống hệ thống		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Thường xuyên	n	19	8	5	11	5	1	1	50
	%	16.1	11.8	38.5	19.3	6.1	3.0	4.2	12.7
Thỉnh thoảng	n	26	16	2	13	15	4	1	77
	%	22.0	23.5	15.4	22.8	18.3	12.1	4.2	19.5
Không bao giờ	n	68	43	6	31	61	27	21	257
	%	57.6	63.2	46.2	54.4	74.4	81.8	87.5	65.1
KB/KTL	n	5	1		2	1	1	1	11
	%	4.2	1.5		3.5	1.2	3.0	4.2	2.8
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Phần lớn người dân đã có ý thức để rác trên vỉa hè để dễ thu gom (52.8%, Bảng 5-46). Tuy nhiên vẫn còn một số hộ dân vứt rác ra sông, kênh mương, hồ ao. Đặc biệt tình trạng này vẫn còn phổ biến ở phường Lê Thanh Nghị (38,5, Bảng 5-46). Trong quá trình đi khảo sát ở Hải Dương chúng tôi đã chứng kiến sự vất vả của công nhân quản lý mạng trong quá trình thu gom rác ở kênh T2. Một nghịch cảnh là công nhân thì vứt rác, người dân thì vô ý thức ném rác xuống (Hình 5-9).

Bảng 5-46 Rác thải của gia đình nếu không được thu gom thì xử lý như thế nào

Đề rác thải ở đâu khi không thu gom		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Bỏ ra ngoài đường (1)	n	70	46	5	23	36	15	13	208
	%	59.3	67.6	38.5	40.4	43.9	46.9	54.2	52.8
Ném xuống sông, ao	n	6	1	5	5	2	4		23

**BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG – TỈNH HẢI DƯƠNG**

hồ, ra đồng (2)	%	5.1	1.5	<u>38.5</u>	8.8	2.4	12.5		5.8
Ném bất cứ nơi nào	n				1				1
	%				1.8				0.3
(1)+(2)	n		1		2	1			4
	%		1.5		3.5	1.2			1.0
Khác	n	42	20	2	25	43	13	11	156
	%	35.6	29.4	15.4	<u>43.9</u>	<u>52.4</u>	40.6	45.8	39.6
KB/KTL	n			1	1				2
	%			7.7	1.8				0.5
Tổng	n	118	68	13	57	82	32	24	394
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Trong TLN người dân có ý kiến về việc thu gom nước thải để không ảnh hưởng đến việc thu gom nước thải:

- Vận động người dân thu gom rác thải đúng nơi quy định,
- Tuyên truyền nâng cao ý thức của người dân,
- Thuê xe vận chuyển đi đến nơi thu gom,
- Có chế tài xử phạt, phạt tiền,

Nên có chế tài xử phạt vi phạm vệ sinh môi trường, đào đường để đầu nối vào hệ thống tiêu thoát mà không xin phép, những hộ xả trực tiếp xuống hồ Hào Thành, nên thành lập đội thanh tra xử lý vệ sinh môi trường. (PVS chủ tịch UBND phường Trần Hưng Đạo)

Hình 5-9 Công nhân công ty vật vả thu gom rác và bèo ở kênh tiêu T2



5.6 Đánh giá về cây xanh đường phố và vườn hoa công viên

5.6.1 Cây xanh đường phố

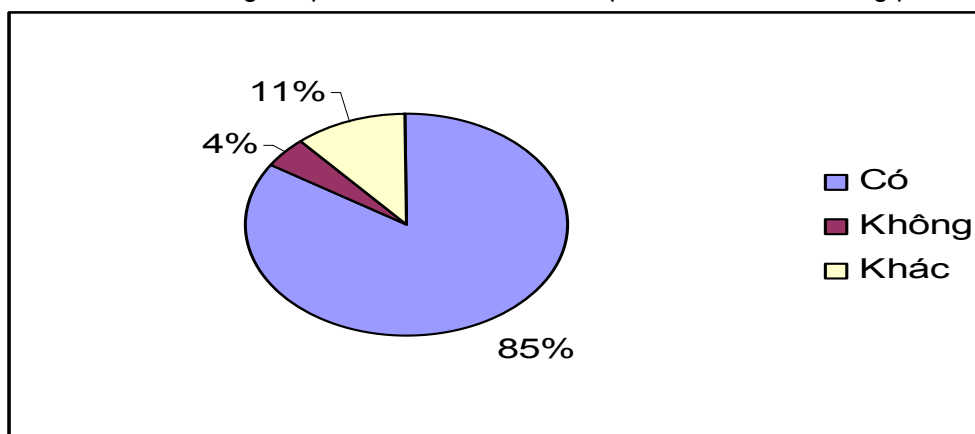
Trong Bảng 5-47 khoảng 50% - 90.9% người dân cho rằng cây xanh đường phố đã phù hợp, song vẫn còn khoảng 9,1% - 37,5% cho là chưa phù hợp. Đặc biệt 37,5% người dân phường Trần Hưng Đạo còn cho là "chưa phù hợp". Điều này đã được khẳng định trong PVS với ông Nguyễn Hồng Thịnh (chủ tịch phường Trần Hưng Đạo) là: *Dịch vụ cây xanh, vườn hoa công viên tương đối tốt nhưng vẫn còn một số cây bàng vào mùa hè có sâu bệnh nên cần có sự thay đổi loại cây.*

Bảng 5-47 Cây xanh đã phù hợp chưa?

Cây xanh đã phù hợp chưa		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Đã phù hợp	n	83	56	11	46	51	30	12	289
	%	70.3	82.4	84.6	80.7	62.2	90.9	50.0	73.2
Chưa phù hợp	n	35	12	2	9	25	3	9	95
	%	29.7	17.6	15.4	15.8	30.5	9.1	37.5	24.1
KB/KTL	n				2	6		3	11
	%				3.5	7.3		12.5	2.8
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Trong các ý kiến chưa phù hợp thì đại đa số (23%) cho rằng loại cây chưa phù hợp. Còn một số yếu tố khác như tán cây, chiều cao cây, vị trí trồng, mùi hương, màu hoa, rụng lá, sâu bệnh. Ngoài ra còn một số ý kiến như số lượng cây ít, nên trồng thêm cây xanh và cây bàng nhiều sâu. Đại đa số các ý kiến của người dân đều cho rằng công tác phát tĩa đã đảm bảo mỹ quan và an toàn đường phố (Hình 5-10).

Hình 5-10 Công tác phát tĩa đã đảm bảo mỹ quan và an toàn đường phố

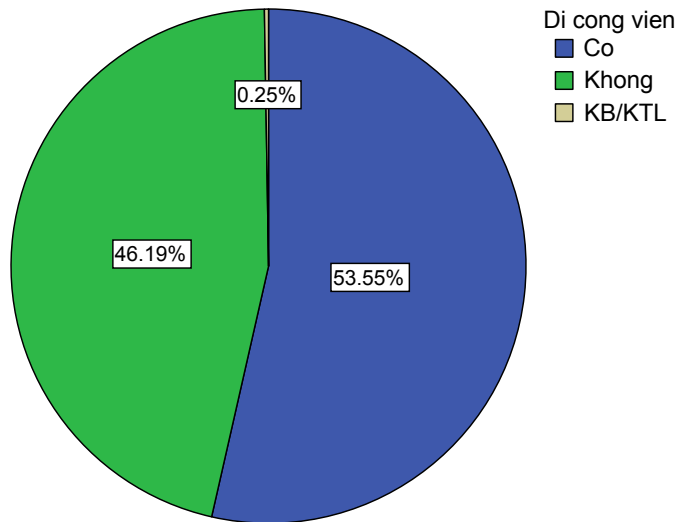


5.6.2 Vườn hoa, cây xanh, cây cảnh trong công viên

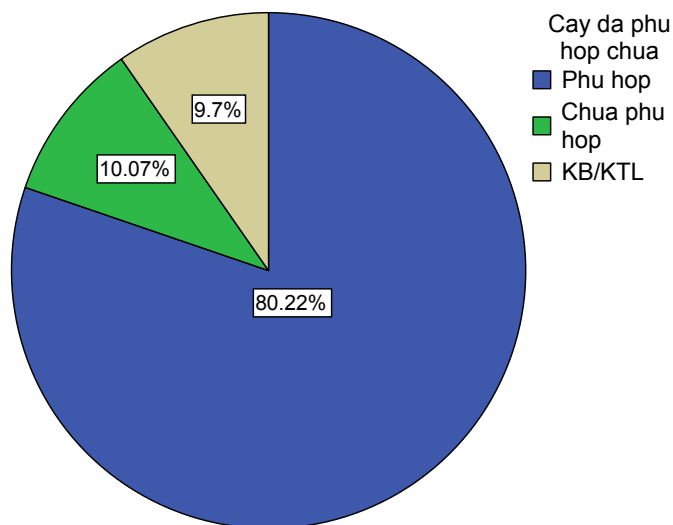
Hơn 50 % người được phỏng vấn thường đi dạo trong công viên trung bình khoảng 19,6 lần/tháng (Hình 5-11). Người được phỏng vấn đánh giá vườn hoa trong công viên là phù hợp (80,22, Hình 5-12), tuy nhiên họ vẫn còn khoảng 10% cho rằng chưa phù hợp. 32% người được phỏng vấn phàn nàn về cây trong vườn hoa, trong khi còn khoảng 61,8% phàn nàn về các vấn đề khác như:

- Vệ sinh công viên chưa sạch,
- Trồng thêm nhiều cây xanh, thảm cỏ và
- Không đẹp mắt về kiến trúc và một số cây khác không phù hợp.

Hình 5-11 Có hay đi dạo trong công viên không



Hình 5-12 Các điểm chưa phù hợp của công viên



Bảng 5-48 Cây xanh, cây cảnh đã phù hợp chưa

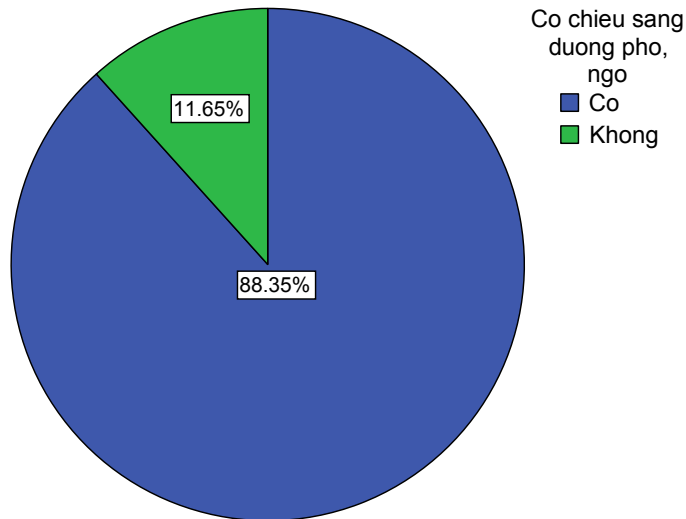
Mục	n	%
Loại cây	9	26.5
Loại cây & Màu hoa	1	2.9
Loại cây & Vị trí trồng	21	2.9
Khác	2	61.8
Loại cây & Khác	2	5.9
Tổng	34	100.0

5.7 Đánh giá về hệ thống chiếu sáng

Có khoảng 88,35% người dân có điện chiếu sáng trong khu vực của hộ sinh sống. Trong đó các vấn đề như cường độ sáng, thời gian chiếu sáng về cơ bản đã đảm bảo. Tuy nhiên còn một số ý kiến khác chủ yếu như: tăng cường thời gian chiếu sáng ở ngã ba và ngã tư các con đường. Còn những người dân chưa có điện chiếu sáng trong khu vực thì có một số ý kiến chủ yếu như: Mong muốn có điện chiếu sáng để đi lại an toàn hơn, công ty cung cấp

dịch vụ chiếu sáng và dân sẵn sàng đóng góp. Phường và thành phố đã quan tâm hỗ trợ 50% và dân đóng góp 50% làm hệ thống chiếu sáng ở một số ngõ nhỏ như ngõ 33 để hệ thống chiếu sáng tốt (PVS chủ tịch UBND phường Lê Thanh Nghị)

Hình 5-13 Khu vực hộ đã được có được chiếu sáng



Bảng 5-49 Các vấn đề về điện chiếu sáng

Các vấn đề			Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
			n	%	n	%	n	%	n	%
Cường độ ánh sáng	Tốt	n	98.0	60.0	12.0	27.0	62.0	23.0	21.0	303.0
		%	86.0	88.2	92.3	79.4	88.6	88.5	87.5	86.8
	Chưa tốt	n	15.0	8.0	1.0	7.0	8.0	3.0	3.0	45.0
		%	13.2	11.8	7.7	20.6	11.4	11.5	12.5	12.9
	KB/KTL	n	1.0							1.0
		%	0.9							0.3
Tổng	n	114.0	68.0	13.0	34.0	70.0	26.0	24.0	349.0	
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
Thời gian chiếu sáng	Tốt	n	97.0	67.0	12.0	31.0	61.0	26.0	20.0	314.0
		%	85.1	98.5	92.3	91.2	87.1	100.0	83.3	90.0
	Chưa tốt	n	16.0	1.0	1.0	3.0	9.0		4.0	34.0
		%	14.0	1.5	7.7	8.8	12.9		16.7	9.7
	KB/KTL	n	1.0							1.0
		%	0.9							0.3
Tổng	n	114.0	68.0	13.0	34.0	70.0	26.0	24.0	349.0	
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

5.8 Đánh giá về hoạt động thông tin, giáo dục và truyền thông

5.8.1 Theo dõi tivi và radio

5.8.1.1 Tivi

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 Hải Dương. Chính vì vậy mà khoảng 84,8% 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 Hải Dương chỉ đạt tỷ lệ 56,5%.

Bảng 5-50 Tần suất xem các chương trình truyền hình trung ương và của Hải Dương

Tần suất xem tivi			Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
VTV 123	H.ngày	n	108	55	13	43	69	24	23	335
		%	91.5	80.9	100.0	75.4	84.1	72.7	95.8	84.8
	4-6 ngày	n	4	4		8	4	4		24
		%	3.4	5.9		14.0	4.9	12.1		6.1
	1-3 ngày	n	4	8		6	8	5	1	32
		%	3.4	11.8		10.5	9.8	15.2	4.2	8.1
	Kg. b.giờ	n	2	1						3
		%	1.7	1.5						0.8
	KB/KTL	n					1			1
		%					1.2			0.3
	Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
		%	100	100	100	100	100	100	100	100
HDTV	H.ngày	n	65	33	10	26	50	20	19	223
		%	55.1	48.5	76.9	45.6	61.0	60.6	79.2	56.5
	4-6 ngày	n	10	3		1	2			16
		%	8.5	4.4		1.8	2.4			4.1
	1-3 ngày	n	31	25	2	23	19	13	4	117
		%	26.3	36.8	15.4	40.4	23.2	39.4	16.7	29.6
	Kg. b.giờ	n	11	5	1	7	11		1	36
		%	9.3	7.4	7.7	12.3	13.4		4.2	9.1
	KB/KTL	n	1	2						3
		%	0.8	2.9						0.8
	Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
		%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.8.1.2 Radio

Tỷ lệ hộ có radio ở các phường tương đối ít (dưới 1/3 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. Về mặt giá trị thông tin cập nhật hàng ngày thì giữa tivi và radio có thể thay thế cho nhau. Nên không ngạc nhiên gì khi ở phường Lê Thanh Nghị hầu như không có radio và cũng ở phường này tỷ lệ theo dõi các kênh truyền hình VTV 1, 2 và 3 thường xuyên (100%).

Bảng 5-51 Có radio không

Có nghe radio		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Có	n	24	8		13	17	5	2	69
	%	20.3	11.8		22.8	20.7	15.2	8.3	17.5
Không	n	93	60	13	44	65	28	21	324
	%	78.8	88.2	100.0	77.2	79.3	84.8	87.5	82.0
KB/KTL	n	1						1	2
	%	0.8						4.2	0.5
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-52 Tần suất nghe radio

Tần suất nghe radio		Quang Trung	Trần Phú	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
---------------------	--	-------------	----------	--------------	-------------	----------	---------------	------

**BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG – TỈNH HẢI DƯƠNG**

Hàng ngày	n	17	8	7	10	3		45
	%	70.8	100.0	53.8	58.8	60.0		65.2
4 - 6 ngày	n			1	1	1		3
	%			7.7	5.9	20.0		4.3
1 - 3 ngày	n	4		4	2	1		11
	%	16.7		30.8	11.8	20.0		15.9
Không bao giờ	n	3			3		2	8
	%	12.5			17.6		100.0	11.6
KB/KTL	n			1	1			2
	%			7.7	5.9			2.9
Tổng	n	24	8	13	17	5	2	69
	%	100	100	100	100	100	100	100

5.8.2 Nhận và đọc Quy chế đô thị

Mặc dù thành phố đã phát quy chế đô thị nhưng chỉ khoảng 50% số người hỏi là đọc quy chế đô thị. Điển hình như phường Lê Thanh Nghị đến 53,5% người hỏi chưa đọc.

Bảng 5-53 Đọc qui chế đô thị

Độc qui chế		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
		n	64	31	6	21	50	18	15
	%	54.2	45.6	46.2	36.8	61.0	54.5	62.5	51.9
Không	n	49	35	7	27	23	15	9	165
	%	41.5	51.5	53.8	47.4	28.0	45.5	37.5	41.8
KB/KTL	n	5	2		9	9			25
	%	4.2	2.9		15.8	11.0			6.3
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.8.3 Thông tin về nước thải / tiêu thoát nước

Trong vòng 6 tháng qua, nhìn chung các hộ có nhận được những thông tin về nước thải và tiêu thoát nước, cao nhất ở phường Trần Phú (52,9%) và Lê Thanh Nghị (46,2%); thấp nhất là Bình Hàn (12,1%) (Bảng 5-54). Theo chúng tôi, khi dự án đã triển khai khá nhiều ở thành phố Hải Dương mà tỷ lệ nhận được thông tin này vẫn còn ở mức khiêm tốn. Sở dĩ như vậy là do các chiến dịch truyền thông đã tiến hành trước đây mới dừng ở cấp lãnh đạo phường và khu cũng như một số ít hộ dân. Chính vì vậy mà Ban quản lý dự án nước thải trung ương và công ty nên xây dựng và đẩy mạnh hơn nữa các chiến dịch tuyên truyền để người dân hiểu rõ hơn về hệ thống tiêu thoát nước thải đang được xây dựng và ý nghĩa vai trò của nó đối với môi trường của thành phố Hải Dương. Ngoài ra cũng cần định hướng họ dần trong việc bảo vệ hệ thống nước thải.

Bảng 5-54 Nhận được thông tin về nước thải / thoát nước trong 6 tháng qua

Nhận được thông tin về nước thải		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
		n	26	36	6	10	24	4	4
	%	22.0	52.9	46.2	17.5	29.3	12.1	16.7	27.8
Không	n	87	27	5	47	56	28	16	266
	%	73.7	39.7	38.5	82.5	68.3	84.8	66.7	67.3
KB/KTL	n	5	5	2		2	1	4	19
	%	4.2	7.4	15.4		2.4	3.0	16.7	4.8
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Nếu xét về tần suất thì hầu hết các hộ này mới "thình thoảng" nhận được thông tin (50% - 100%). Đặc biệt phường Trần Hưng Đạo nhận được tin về nước thải và tiêu thoát nước thải chỉ có 16,7% và đồng thời đến 75% trong số đó cho biết là tin này "hiếm khi". Do vậy mà công ty cần chú trọng hơn đối với phường Trần Hưng Đạo. Trong TLN ở phường Trần Hưng Đạo, người dân đề nghị phải có chiến dịch truyền thông để người dân hiểu hơn về dự án. Đến nay người dân cũng chưa rõ việc thu gom và tiêu thoát nước thải đã làm thực hiện theo nguyên tắc phân loại nước thải (tiêu thoát nước mặt và nước thải) chưa.

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

Tần suất nhận được thông tin về nước thải		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
		n	6	1		1	4		
	%	22.2	2.7		10.0	17.4			10.8
Thình thoảng	n	19	31	3	7	16	4	1	81
	%	70.4	83.8	50.0	70.0	69.6	100.0	25.0	73.0
Hiếm khi	n	2	5	3	2	3		3	18
	%	7.4	13.5	50.0	20.0	13.0		75.0	16.2
Tổng	n	27	37	6	10	23	4	4	111
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.8.4 Thông tin về cây xanh

Người dân nhận được rất ít thông tin về cây xanh. Có chăng là những người rất quan tâm tới cây xanh cũng như cảnh quan của đường phố thì mới lưu ý đến thông tin này. Tần suất nhận được cũng không thường xuyên và thậm chí chỉ "thỉnh thoảng".

Bảng 5-56 Nhận được thông tin về cây xanh trong 6 tháng qua

Nhận được thông tin về cây xanh		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
		n	22	31	3	8	11	2	1
	%	18.6	45.6	23.1	14.0	13.4	6.1	4.2	19.7
Không	n	90	32	8	49	68	30	19	296
	%	76.3	47.1	61.5	86.0	82.9	90.9	79.2	74.9
KB/KTL	n	6	5	2		3	1	4	21
	%	5.1	7.4	15.4		3.7	3.0	16.7	5.3
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-57 Tần suất nhận được thông tin về cây xanh

Tần suất nhận được (cây xanh)		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
		n	6	1			1		
	%	27.3	3.2			9.1			10.3
Thỉnh thoảng	n	16	28	3	6	10	2	1	66
	%	72.7	90.3	100.0	75.0	90.9	100.0	100.0	84.6
Hiếm khi	n		2		2				4
	%		6.5		25.0				5.1
Tổng	n	22	31	3	8	11	2	1	78
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.8.5 Thông tin về chiếu sáng

Những thông tin về chiếu sáng thì hầu hết người dân nhận được rất ít, thấp nhất 4,2% phường Trần Hưng Đạo và cao nhất 42,6% phường Trần Phú (Bảng 5-58). Nếu nhận được tin này thì có chăng là trường khu hoặc chủ tịch phường. Trên 70% cho là thông tin này "thỉnh thoảng" mới đến với người dân (**Error! Reference source not found.59**).

Bảng 5-58 Nhận được thông tin về chiếu sáng trong 6 tháng qua

Nhận được thông tin về chiếu sáng		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
		n	22	29	3	8	12	4	1
	%	18.6	42.6	23.1	14.0	14.8	12.1	4.2	20.1
Không	n	90	34	8	49	66	28	19	294
	%	76.3	50.0	61.5	86.0	81.5	84.8	79.2	74.6
KB/KTL	n	6	5	2		3	1	4	21
	%	5.1	7.4	15.4		3.7	3.0	16.7	5.3
Tổng	n	118	68	13	57	81	33	24	394
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

Bảng 5-59 Tần suất nhận được thông tin về chiếu sáng

Tần suất nhận được		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Có	n	6	1		1	1			9
	%	27.3	3.3		12.5	9.1			11.4
Không	n	16	28	3	6	10	4	1	68
	%	72.7	93.3	100.0	75.0	90.9	100.0	100.0	86.1
KB/KTL	n		1		1				2
	%		3.3		12.5				2.5
Tổng	n	22	30	3	8	11	4	1	79
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.8.6 Đánh giá các kênh thông tin

5.8.6.1 Tin đến từ đâu và ai đưa tin có hiệu quả nhất

Theo Bảng 5-60, nguồn thông tin có hiệu quả nhất theo người dân là thông qua "Người có uy tín trong cộng đồng" cũng như từ "công ty". Điển hình như phường Lê Thanh Nghị thì hầu như 100% số người được hỏi đều cho rằng nguồn thông tin nhận được từ những người có uy tín.

Trong Bảng 5-61 thì người có ảnh hưởng nhất (uy tín nhất) trong truyền thông đối với người dân là: trưởng khu, lãnh đạo phường. Hiện tại bây giờ các thông tin đều qua những người này và những người này truyền đạt lại cho các thành viên khác.

Bảng 5-60 Nguồn thông tin đến từ đâu (Ai đưa tin)?

Nguồn tin đến từ		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Hàng xóm/bạn bè	n	2	12		5	12	2		33 (29.0%)
	%	6.1	36.4		15.2	36.4	6.1		100
Công ty	n	9	6		2	10	3	4	34 (30.0%)
	%	26.5	17.6		5.9	29.4	8.8	11.8	100
Tuyên truyền viên y tế	n		2		1				3 (2.7%)
	%		66.7		33.3				100
Người được kính trọng	n	18	25	7	6	12	2	1	71 (63.0%)
	%	25.4	35.2	9.9	8.5	16.9	2.8	1.4	100
Tivi	n	3	1		2	7			13 (11.5%)
	%	23.1	7.7		15.4	53.8			100
Radio	n	1			1				2 (1.8%)
	%	50			50				100
Loa truyền thanh	n	5	5		1	1	1		13 (11.5%)
	%	38.5	38.5		7.7	7.7	7.7		100
Khác	n	1				4	2	1	8 (7.1%)
	%	12.5				50	25	12.5	100
Tổng	n	26	37	7	10	25	4	4	113 (157%)
	%	34.5	45.1	6.2	15.9	40.7	8.8	5.3	156.6

Bảng 5-61 Người nào có ảnh hưởng nhất trong truyền thông (Ai đưa tin hiệu quả nhất)

Người có ảnh hưởng nhất		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Lãnh đạo phường	n	29	13		29	37	17	2	127
	%	24.6	19.1		50.9	45.1	51.5	8.7	32.2

Trưởng khu	n	107	65	13	56	80	33	21	375
	%	90.7	95.6	100.0	98.2	97.6	100.0	91.3	95.2
Công ty	n	18	5		13	19	3	2	60
	%	15.3	7.4		22.8	23.2	9.1	8.7	15.2
Nhân viên y tế	n	3	2		7	4			16
	%	2.5	2.9		12.3	4.9			4.1
Thành viên hội phụ nữ, ...	n	22	7	6	9	20	8		72
	%	18.6	10.3	46.2	15.8	24.4	24.2		18.3
Đoàn viên thanh niên	n	1							1
	%	0.8							0.3
Người được kính trọng	n	11	6	4	19	10	7		57
	%	9.3	8.8	30.8	33.3	12.2	21.2		14.5
Khác	n	8	1						9
	%	6.8	1.5						2.3
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	23	394
	%	168.6	145.6	176.9	233.3	207.3	206.1	108.7	182.0

5.8.6.2 Hợp cộng đồng do công ty tổ chức

Qua Bảng 5-62 chúng tôi nhận thấy, hầu như là công ty chưa bao giờ có buổi họp cộng đồng. Chứng tỏ giữa công ty và người dân chưa có sự thống nhất công khai từ hai phía mà mới từ một phía của công ty cũng như từ một phía người dân. Công ty cần tổ chức các cuộc họp, thảo luận cộng đồng để người dân biết và hiểu được công ty đang làm gì và gặp những khó khăn gì để cùng tháo gỡ. Tránh trường hợp “đường ai người nấy đi” người dân cứ làm việc của người dân còn công ty cứ làm việc của công ty.

Bảng 5-62 Tần suất các buổi họp về cộng đồng về các dịch vụ của công ty

Tần suất các buổi họp		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Chưa bao giờ	n	114	58	12	43	62	26	23	338
	%	96.6	85.3	92.3	75.4	75.6	78.8	95.8	85.6
< 1 tháng	n	1	1						2
	%	0.8	1.5						0.5
KB/KTL	n	3	9	1	14	20	7	1	55
	%	2.5	13.2	7.7	24.6	24.4	21.2	4.2	13.9
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.8.6.3 Loa truyền thanh

Hầu như các phường đều có loa truyền thanh (Bảng 5-63). Đây có lẽ là kênh thông tin thường ngày và dễ đến được với người dân nhất. Kênh thông tin này là kênh thông tin truyền thống của các phường hộ dân cư nên có độ tin cậy cũng như hiệu quả rất cao. Vấn đề là thời gian và tần suất phát để mọi người dân có thể nhận được thông tin nhiều nhất. Qua phỏng vấn và TLN cũng như PVS chúng tôi nhận thấy thời gian phát tin các phường như sau:

- Với lứa tuổi dưới 40 tuổi: 5.00-7.00 giờ sáng, 11.00-12.00 giờ trưa và 17.00-19.00 giờ tối
- Với lứa tuổi lớn hơn 40 tuổi: 6.00-7.00 giờ sáng và 17.00-18.00 giờ tối

Bảng 5-63 Hệ thống loa phát thanh ở phường

Hệ thống loa phát thanh		Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Có	n	109	64	12	50	80	32	22	369

	%	<u>92.4</u>	<u>94.1</u>	<u>92.3</u>	<u>87.7</u>	<u>97.6</u>	<u>97.0</u>	<u>91.7</u>	<u>93.4</u>
Không	n	9	3		5	2	1	2	22
	%	7.6	4.4		8.8	2.4	3.0	8.3	5.6
KB/KTL	n		1	1	2				4
	%		1.5	7.7	3.5				1.0
Tổng	n	118	68	13	57	82	33	24	395
	%	100	100	100	100	100	100	100	100

5.8.6.4 Đánh giá chung các kênh thông tin

Qua Bảng 5-64, ta thấy có các kênh thông tin mà công ty có thể trao đổi với hộ gia đình thông qua các kênh như:

- "Rất hiệu quả": Người của công ty đến từng hộ gia đình (84,4%), họp phường xóm (67.3%)
- "Hiệu quả": Loa truyền thanh (54,3%), tivi (56,5%), chiến dịch truyền thông (46,8%), áp phích & băng ron (45,3%), tờ rơi (41,7%)
- "Không hiệu quả": Bảng tin, đài, báo.

Cần lưu ý là áp phích và tờ rơi được xếp vào loại "hiệu quả" và "không hiệu quả" vì tỷ lệ tương đương nhau. Một điều cần lưu ý là trong các PVS và TLN có nêu lên một thực trạng 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 đưa cho hộ gia đình đọc. Do công ty không trực tiếp đến hộ dân được thì có thể thông qua Công ty cấp nước Hải Dương hỗ trợ khi họ đi thu tiền nước ở các hộ gia đình thì đưa luôn tờ rơi.

Bảng 5-64 Các cách có hiệu quả để công ty có thể trao đổi thông tin với gia đình (Đơn vị: %)

Kênh	Đánh giá	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
Tới từng hộ gia đình	Không hiệu quả	4.2	1.5		3.5	1.2		12.5	3.1
	Hiệu quả	30.5	3		12.3	3.7		4.2	12.5
	Rất hiệu quả	65.3	95.5	100	84.2	95.1	100	83.3	84.4
Họp khu dân cư, xóm	Không hiệu quả	5.9	6			2.4		4.2	3.6
	Hiệu quả	26.3	29.9	9.1	28.1	39	39.4	4.2	29.1
	Rất hiệu quả	67.8	64.2	90.9	71.9	58.5	60.6	91.7	67.3
Loa truyền thanh	Không hiệu quả	15.3	10.4		10.5	6.1		16.7	10.2
	Hiệu quả	45.8	61.2	63.6	45.6	53.7	87.9	50	54.3
	Rất hiệu quả	39	28.4	36.4	43.9	40.2	12.1	33.3	35.5
Áp phích, băng ron	Không hiệu quả	54.2	52.2	36.4	48.2	41.5	39.4	83.3	50.4
	Hiệu quả	42.4	43.3	63.6	44.6	53.7	54.5	16.7	45.3
	Rất hiệu quả	3.4	4.5		7.1	4.9	6.1		4.3
Tờ rơi	Không hiệu quả	43.2	29.9	27.3	32.1	28	54.5	87.5	39.4
	Hiệu quả	44.1	53.7	63.6	28.6	52.4	18.2	12.5	41.7
	Rất hiệu quả	12.7	16.4	9.1	39.3	19.5	27.3		18.9
Bảng tin, bảng thông báo	Không hiệu quả	71.2	68.7	100	73.2	43.9	30.3	95.8	64.2
	Hiệu quả	25.4	28.4		14.3	45.1	39.4	4.2	27.6
	Rất hiệu quả	3.4	3		12.5	11	30.3		8.2
Đài	Không hiệu quả	55.9	76.1	100	75	53.7	60.6	87.5	65.2
	Hiệu quả	36.4	22.4		16.1	36.6	39.4	12.5	28.9
	Rất hiệu quả	7.6	1.5		8.9	9.8			5.9
Tivi	Không hiệu quả	22	29.9	36.4	32.1	18.3	12.1	45.8	25.1

Kênh	Đánh giá	Quang Trung	Trần Phú	Lê Thanh Nghị	Phạm Ngũ Lão	Nguyễn Trãi	Bình Hàn	Trần Hưng Đạo	Tổng
	Hiệu quả	56.8	64.2	63.6	39.3	51.2	87.9	45.8	56.5
	Rất hiệu quả	21.2	6		28.6	30.5		8.3	18.4
Báo	Không hiệu quả	50.8	67.2	81.8	71.4	50	51.5	66.7	58.3
	Hiệu quả	40.7	31.3	18.2	23.2	43.9	48.5	33.3	36.8
	Rất hiệu quả	8.5	1.5		5.4	6.1			4.9
Chiến dịch truyền thông	Không hiệu quả	17.8	9	18.2	21.4	14.6	3	41.7	16.4
	Hiệu quả	52.5	70.1	81.8	30.4	39	33.3	20.8	46.8
	Rất hiệu quả	28.8	20.9		48.2	46.3	63.6	37.5	36.6

5.9 Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ của công ty

5.9.1 Dịch vụ thoát nước thải

Khoảng 9,1% - 53,8% các hộ được hỏi cho rằng dịch vụ nước thải là “bình thường” và “tốt”. Phường Lê Thanh Nghị là phường có dịch vụ tiêu thoát nước thải tốt nhất. Theo Bảng 5-65 thì tỷ lệ đánh giá “kém” giao động trong khoảng 10,5% - 33,3%, trung bình là 18,7%. Kém nhất là phường Bình Hàn (33,3%), tiếp theo là Quang Trung (22,9%) và Nguyễn Trãi (18,3%).

Trong Bảng 5-66 thì các vấn đề về tiêu thoát nước thải thường gặp là: Thoát nước kém, tắc ống/cống, hồ ga hở, lụt lội ngập úng, mùi hôi. Trong các vấn đề đó thì vấn đề gặp phải nhiều nhất là mùi hôi bốc lên từ hệ thống tiêu thoát nước thải (40,3%), ngập lụt (38,5%) và thoát nước kém (36,2%). Sở dĩ như vậy vì hệ thống tiêu thoát nước thải đã quá cũ và đường ống tiêu có kích thước nhỏ và đường tiêu không đủ độ dốc nên tiêu thoát khó khăn. Vấn đề hồ ga hở thì ít gặp hơn.

Nhìn chung khi gặp các vấn đề nêu trên thì người dân ít đi khiếu nại (Bảng 5-67). Số lượng người dân đi khiếu nại rất ít không đáng kể (<10%) do tâm lý e ngại không đi khiếu nại vì đây là hệ thống thoát nước thải chung của khu.

Chỉ có các hộ ở phường Quang Trung, Trần Phú và Nguyễn Trãi là đi khiếu nại với công ty. Mức độ lịch sự trong giải quyết các vấn đề được xếp vào loại “bình thường” (66,7%) và “tốt” (33,3%) (Bảng 5-68). Còn hiệu quả giải quyết được đánh giá giữa “được” và “tốt”. Thời gian giải quyết hầu hết trong ngày và chỉ lác đác một vài trường hợp đến 2-3 ngày và 4-7 ngày (chỉ 1/4 tới 1/3 trường hợp) (Hình 5-14).

Bảng 5-65 Sự hài lòng về dịch vụ tiêu thoát nước thải

Dịch vụ tiêu thoát	Quang Trung		Trần Phú		Lê Thanh Nghị		Phạm Ngũ Lão		Nguyễn Trãi		Bình Hàn		Trần Hưng Đạo		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kém	27	22.9	12	17.6			6	10.5	15	18.3	11	33.3	3	12.5	74	18.7
Bình thường	29	24.6	22	32.4			29	50.9	29	35.4	15	45.5	4	16.7	128	32.4
Tốt	42	35.6	20	29.4	7	53.8	20	35.1	36	43.9	3	9.1	12	50.0	140	35.4
KB/KTL	20	16.9	14	20.6	6	46.2	2	3.5	2	2.4	4	12.1	5	20.8	53	13.4
Tổng	118	100	68	100	13	100	57	100	82	100	33	100	24	100	395	100

Bảng 5-66 Các vấn đề tồn tại trong tiêu thoát nước thải

Phường	Vấn đề	Có		Không	
		n	%	n	%
Quang Trung	Tiêu thoát kém	55	46.6	63	53.4
	Đường ống tắc	31	26.3	87	73.7
	Hố ga hở	12	10.2	106	89.8
	Úng ngập	58	49.2	60	50.8
	Mùi hôi	64	54.2	54	45.8
Trần Phú	Tiêu thoát kém	24	35.3	44	64.7
	Đường ống tắc	18	26.5	50	73.5
	Hố ga hở	10	14.7	58	85.3
	Úng ngập	21	30.9	47	69.1
	Mùi hôi	22	32.4	46	67.6
Lê Thanh Nghị	Tiêu thoát kém			13	100.0
	Đường ống tắc			13	100.0
	Hố ga hở			13	100.0
	Úng ngập			13	100.0
	Mùi hôi			13	100.0
Phạm Ngũ Lão	Tiêu thoát kém	23	40.4	34	59.6
	Đường ống tắc	10	17.5	47	82.5
	Hố ga hở	11	19.3	46	80.7
	Úng ngập	30	52.6	27	47.4
	Mùi hôi	24	42.1	33	57.9
Nguyễn Trãi	Tiêu thoát kém	18	22.0	64	78.0
	Đường ống tắc	8	9.8	74	90.2
	Hố ga hở	4	4.9	78	95.1
	Úng ngập	25	30.5	57	69.5
	Mùi hôi	32	39.0	50	61.0
Bình Hàn	Tiêu thoát kém	19	57.6	14	42.4
	Đường ống tắc	4	12.1	29	87.9
	Hố ga hở	1	3.0	32	97.0
	Úng ngập	14	42.4	19	57.6
	Mùi hôi	10	30.3	23	69.7
Trần Hưng Đạo	Tiêu thoát kém	4	16.7	20	83.3
	Đường ống tắc	4	16.7	20	83.3
	Hố ga hở			24	100.0
	Úng ngập	4	16.7	20	83.3
	Mùi hôi	7	29.2	17	70.8
Tổng	Tiêu thoát kém	143	36.2	252	63.8
	Đường ống tắc	75	19.0	320	81.0
	Hố ga hở	38	9.6	357	90.4
	Úng ngập	152	38.5	243	62.5

Phường	Vấn đề	Có		Không	
		n	%	n	%
	Mùi hôi	159	40.3	236	59.7

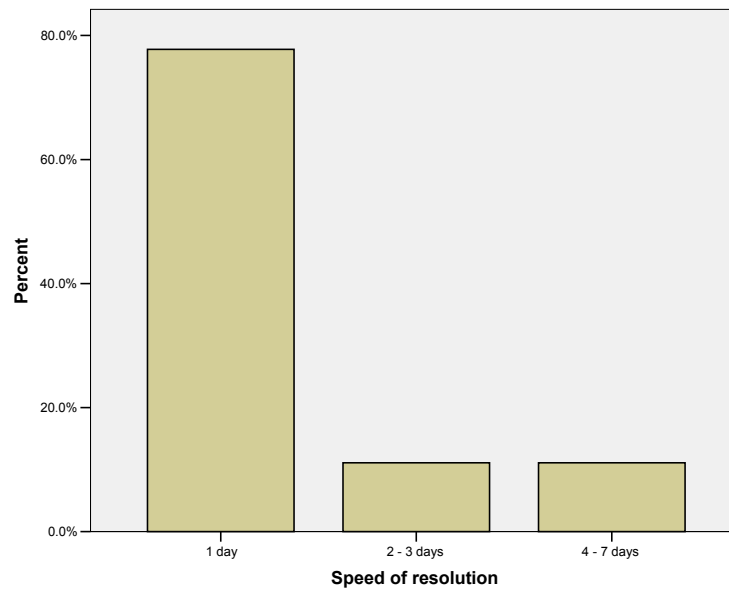
Bảng 5-67 Nếu có vấn đề có khiếu nại

Vấn đề	Khiếu nại		Chưa khiếu nại		Tổng	
	n	%	n	%	n	%
Tiêu thoát kém	4	2.8	139	97.2	143	100.0
Đường ống tắc	5	6.7	70	93.3	75	100.0
Hồ ga hở	2	5.3	36	94.7	38	100.0
Úng ngập	3	2.0	149	98.0	152	100.0
Mùi hôi	3	1.9	156	98.1	159	100.0

Bảng 5-68 Đánh giá mức độ lịch sự và hiệu quả giải quyết khiếu nại

Đánh giá	Đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên		Hiệu quả giải quyết khiếu nại	
	n	%	n	%
Tốt	3	33.3	4	44.4
Được	6	66.7	4	44.4
Kém			1	11.1
KB/KTL				
Tổng	9	100	9	100

Hình 5-14 Thời gian giải quyết vấn đề



5.9.2 Dịch vụ cây xanh đường phố

Bảng 5-69 khoảng 76.5% người được phỏng vấn đánh giá dịch vụ cây xanh đường phố tương đối tốt. Tuy nhiên, vẫn còn bị xếp loại "kém" ở phường Quang Trung (11,9%), Nguyễn Trãi (18,3%) và Trần Hưng Đạo (16,7%).

Qua phân tích tiếp theo chúng tôi thấy vấn đề còn nội cộm như sau:

- Chặt hạ: phường Trần Hưng Đạo
- Chuyển vị trí cây trồng: phường Trần Hưng Đạo
- Phát tỉa cành: phường Phạm Ngũ Lão
- Cây sâu bệnh: phường Nguyễn Trãi
- Trồng mới: phường Quang Trung, Trần Phú, Lê Thanh Nghị, Nguyễn Trãi, Trần Hưng Đạo.

Kết quả tổng hợp từ TLN và PVS chỉ ra rằng:

- Dịch vụ cây xanh đã tốt, nhưng nên loại bỏ cây gạo gai
- Những cành cây to và tán rộng nên chặt tỉa kịp thời. Những cây lớn thì thay bằng các cây mới để bảo vệ hệ thống đường dây điện và nhà dân.
- Dịch vụ cây xanh của công ty, song cây được cấp quá bé và khả năng sống thấp.
- Trồng cây sấu nhiều tán song trẻ con hay vặt quả,
- Trồng bàng thì nhiều sâu, trồng bằng lăng thì tán thưa vì vậy không nên trồng các loại cây này.

Với công ty thì dịch vụ cây xanh, vườn hoa công viên tương đối tốt nhưng vẫn còn một số cây bàng vào mùa hè có sâu bệnh nên cần có sự thay đổi loại cây.

Bảng 5-69 Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ cây xanh đường phố

Sự hài lòng	Quang Trung		Trần Phú		Lê Thanh Nghị		Phạm Ngũ Lão		Nguyễn Trãi		Bình Hàn		Trần Hưng Đạo		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kém	14	11.9	2	2.9			1	1.8	15	18.3			4	16.7	36	9.1
B. thường	33	28.0	27	39.7	2	15.4	18	31.6	29	35.4	22	66.7	6	25.0	137	34.7
Tốt	50	42.4	25	36.8	5	38.5	36	63.2	30	36.6	11	33.3	8	33.3	165	41.8
KB/KTL	21	17.8	14	20.6	6	46.2	2	3.5	8	9.8			6	25.0	57	14.4
Tổng	118	100	68	100	13	100	57	100	82	100	33	100	24	100	395	100

Bảng 5-70 Các vấn đề có liên quan đến cây xanh đường phố

Vấn đề		Quang Trung		Trần Phú		Lê Thanh Nghị		Phạm Ngũ Lão		Nguyễn Trãi		Bình Hàn		Trần Hưng Đạo		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Chặt hạ	Có	6	5.1	3	4.4					1	1.3	2	6.1	1	5.0	13	3.4
	Không	112	94.9	65	95.6	13	100.0	56	100.0	77	98.7	31	93.9	19	95.0	373	96.6
Chuyển vị trí	Có	1	0.8	1	1.5					1	1.3			2	10.0	5	1.3
	Không	117	99.2	67	98.5	13	100.0	56	100.0	77	98.7	33	100.0	18	90.0	381	98.7
Cắt tỉa cành	Có	5	4.2	3	4.4			5	8.9	2	2.6	2	6.1	1	5.0	18	4.7
	Không	113	95.8	65	95.6	13	100.0	51	91.1	76	97.4	31	93.9	19	95.0	368	95.3
Sâu bệnh	Có	6	5.1	4	5.9	1	7.7	2	3.6	7	9.0	3	9.1	1	5.0	24	6.2
	Không	112	94.9	64	94.1	12	92.3	54	96.4	71	91.0	30	90.9	19	95.0	362	93.8
Trồng mới	Có	16	13.6	8	11.8	1	7.7	2	3.6	7	9.0	1	3.0	5	25.0	40	10.4
	Không	102	86.4	60	88.2	12	92.3	54	96.4	71	91.0	32	97.0	15	75.0	346	89.6
Cây gãy	Có	3	2.6	1	1.5					1	1.3			1	5.3	6	1.6

Vấn đề		Quang Trung		Trần Phú		Lê Thanh Nghị		Phạm Ngũ Lão		Nguyễn Trãi		Bình Hàn		Trần Hưng Đạo		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
đồ	Không	114	97.4	67	98.5	13	100.0	56	100.0	77	98.7	32	100.0	18	94.7	377	98.4

Bảng 5-71 Khiếu nại về dịch vụ cây xanh đường phố

Khiếu nại về	Có		Chưa		Tổng	
	n	%	n	%	n	%
Chặt hạ	0	0	13	100.0	13	100.0
Chuyển vị trí	0	0	5	100.0	5	100.0
Phát tia cảnh	0	0	18	100.0	18	100.0
Cây sâu bệnh	0	0	24	100.0	24	100.0
Trồng mới	0	0	40	100.0	40	100.0
Cây gãy đổ	0	0	6	100.0	6	100.0

5.9.3 Dịch vụ hệ thống chiếu sáng

Hầu hết các hộ được hỏi đều hài lòng với dịch vụ chiếu sáng của công ty và dịch vụ này được đánh giá từ "bình thường" đến "tốt". Song vẫn còn một số các vấn đề tồn đọng mà công ty cần xem xét giải quyết (Bảng 5-73) như:

- Cường độ chiếu còn yếu (phường Quang Trung, Trần Phú, Trần Hưng Đạo),
- Cường độ ánh sáng bị ảnh hưởng bởi cây xanh (phường Bình Hàn)
- Thời gian chiếu sáng chưa thích hợp
- Mật độ chiếu sáng (phường Phạm Ngũ Lão, Nguyễn Trãi và Bình Hàn)

Trong các TLN người dân có nêu ý kiến như:

- Thiết kế và bổ sung hệ thống chiếu sáng các ngõ ngách theo hình thức dân đóng góp 50% và nhà nước hỗ trợ 50%,
- Cường độ sáng yếu không đủ chiếu sáng, thời gian chiếu sáng phải lâu hơn để phục vụ cho người dân đi lại,
- Tăng cường điện ở ngã ba, ngã tư giúp cho việc đi lại thuận tiện giảm tai nạn,
- Đặt vị trí đèn đường một số chỗ chưa hợp lý.

Bảng 5-72 Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ chiếu sáng đô thị

Sự hài lòng	Quang Trung		Trần Phú		Lê Thanh Nghị		Phạm Ngũ Lão		Nguyễn Trãi		Bình Hàn		Trần Hưng Đạo		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kém	1	0.8	2	2.9			1	1.8	2	2.4	3	9.1	2	8.3	11	2.8
B. thường	34	28.8	17	25.0	1	7.7	27	47.4	32	39.0	18	54.5	4	16.7	133	33.7
Tốt	64	54.2	41	60.3	6	46.2	24	42.1	37	45.1	8	24.2	14	58.3	194	49.1
KB/KTL	19	16.1	8	11.8	6	46.2	5	8.8	11	13.4	4	12.1	4	16.7	57	14.4
Tổng	118	100	68	100	13	100	57	100	82	100	33	100	24	100	395	100

Bảng 5-73 Các vấn đề có liên quan với chiếu sáng đô thị

Vấn đề		Quang Trung		Trần Phú		Lê Thanh Nghị		Phạm Ngũ Lão		Nguyễn Trãi		Bình Hàn		Trần Hưng Đạo		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cường độ ánh sáng	Có	11	9.649	8	11.76			3	6	5	6.667			3	12.5	30	8.108
	Không	103	90.35	60	88.24	13	100	47	94	70	93.33	26	100	21	87.5	340	91.89
Cường độ ánh sáng bị ảnh hưởng bởi cây xanh	Có	3	2.632	2	2.941			1	2	2	2.667	2	7.692			10	2.703
	Không	111	97.37	66	97.06	13	100	49	98	73	97.33	24	92.31	24	100	360	97.3
Thời gian chiếu sáng	Có	12	10.53	1	1.471			3	6	6	8			4	16.67	26	7.027
	Không	102	89.47	67	98.53	13	100	47	94	69	92	26	100	20	83.33	344	92.97
Mật độ chiếu sáng	Có	5	4.386	3	4.412			6	12	6	8	2	7.692			22	5.946
	Không	109	95.61	65	95.59	13	100	44	88	69	92	24	92.31	24	100	348	94.05

Bảng 5-74 Khiếu nại về chiếu sáng

Khiếu nại về	Có		Chưa		Tổng	
	n	%	n	%	n	%
Cường độ yếu	0	0	30	100.0	30	100.0
Cường độ chiếu sáng bị ảnh hưởng bởi cây xanh	0	0	10	100.0	10	100.0
Thời gian chiếu sáng	1	3.8	25	96.2	26	100.0
Mật độ chiếu sáng	1	4.5	21	95.5	22	100.0

5.9.4 Dịch vụ tang lễ và dịch vụ nghĩa trang Cầu Cương

70% người được phỏng vấn đánh giá là tương đối tốt. Song theo đánh giá ở phường Bình Hàn thì dịch vụ này bình thường. Do đặc thù dịch vụ tang lễ là dịch vụ tế nhị về vấn đề “tâm linh” nên người được hỏi đều ngại khi nói về vấn đề này. Nhìn chung, dịch vụ tang lễ được người dân khen nhiều hơn chê. Ở nghĩa trang thì mộ đã được xây có hàng lối, có ô, lô và đảm bảo chiều cao. Nên nghĩa trang trông đẹp.

Song trong TLN ở phường Trần Phú có người kêu về sự chênh lệch quá lớn giữa hợp đồng xây sửa mộ với công ty (3 triệu đồng/mộ), với thực tế mà người thầu xây dựng được nhận (có 1,1 triệu đồng/mộ). Như vậy chênh lệch giữa hợp đồng và thực xây quá lớn và như vậy sẽ không đảm bảo chất lượng xây dựng. Về việc này công ty nên xem xét lại và tránh hiện tượng tiêu cực. Các kết quả thống kê được thể hiện ở Bảng 5-75 và Bảng 5-76.

Bảng 5-75 Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ tang lễ nói chung

Sự hài lòng	Quang Trung		Trần Phú		Lê Thanh Nghị		Phạm Ngũ Lão		Nguyễn Trãi		Bình Hàn		Trần Hưng Đạo		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
B. thường	15	12.7	10	14.7			10	17.5	20	24.4	18	54.5	2	8.3	75	19.0
Tốt	68	57.6	39	57.4	13	100	36	63.2	32	39.0	9	27.3	5	20.8	202	51.1
KB/KTL	35	29.7	19	27.9			11	19.3	30	36.6	6	18.2	17	70.8	118	29.9
Tổng	118	100	68	100	13	100	57	100	82	100	33	100	24	100	395	100

Bảng 5-76 Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ nghĩa trang Cầu Cương

Sự hài lòng	Quang Trung		Trần Phú		Lê Thanh Nghị		Phạm Ngũ Lão		Nguyễn Trãi		Bình Hàn		Trần Hưng Đạo		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kém	1	0.9											1	4.2	2	0.5
B. thường	13	11.1	11	16.2			10	17.5	20	24.4	19	57.6	1	4.2	74	18.8
Tốt	66	<u>56.4</u>	37	<u>54.4</u>	13	<u>100</u>	36	<u>63.2</u>	30	36.6	8	24.2	4	16.7	194	<u>49.2</u>
KB/KTL	37	31.6	20	29.4			11	19.3	32	39.0	6	18.2	18	75.0	124	31.5
Tổng	117	100	68	100	13	100	57	100	82	100	33	100	24	100	394	100

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 16 đến 18.04.2008. Tiếp theo, trong 5 ngày (19 - 23.04.2008) CEPAC đã hỗ trợ kỹ thuật cho các nhân viên của công ty về quy trình thực hiện khảo sát. Các kỹ năng được trang bị như kỹ năng làm việc nhóm, điều tra phỏng vấn cũng như các phương pháp cho thu thập số liệu và xử lý số liệu. Sau đợt tập huấn và khảo sát, các nhân viên của công ty có thể tự tiến hành loại nghiên cứu tương tự với 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 395 hộ dân bằng bảng hỏi hộ gia đình thuộc 7 phường: Quang Trung, Trần Phú, Lê Thanh Nghị, Phạm Ngũ Lão, Nguyễn Trãi, Bình Hàn và Trần Hưng Đạo. 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 kỹ về mức độ chính xác và tính trung thực. Trong khuôn khổ phương pháp định tính đã tiến hành 11 PVS và 7 TLN 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 40 - 67%.
 - NDPV có độ tuổi trung bình trong khoảng 41 – 50 tuổi (nữ giới) và 51 – 60 tuổi (nam giới),
 - NDPV có trình độ văn hoá hầu hết tốt nghiệp trung học cơ sở và phổ thông. Duy ở phường Quang Trung và Lê Thanh Nghị thì đến trên 15% người trả lời có trình độ đại học và trên đại học.
 - 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 triệu/tháng, 28.4% với 2.1 – 3 triệu/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. *Mức độ bao phủ nhà vệ sinh*. Trên 97% các hộ đều có vệ sinh riêng. Hệ thống vệ sinh tự hoại chiếm trên 91.7% trong số hộ nghiên cứu, vệ sinh đào và hai ngăn vẫn còn tồn tại ở nhiều nơi nhưng tỷ lệ rất thấp (phường Quang Trung 1,5%, Phạm Ngũ Lão 3,5% và Nguyễn Trãi 2,4%). Nguyên nhân về chưa chuyển đổi từ vệ sinh hai ngăn sang tự hoại là do nhiều yếu tố như: Chưa xây nhà mới, ngại xây sửa khi vệ sinh hai ngăn vẫn còn dùng tốt, ... Việc cho vay vốn để xây nhà vệ sinh thì người dân e ngại về hình thức vay và hoàn trả vốn sau này. Chi phí xây hố xí tự hoại trung bình 5,5 triệu đồng.

5. *Hầu hết hố xí tự hoại có kết cấu chung là hai ngăn.* Đặc biệt ở phường Trần Hưng Đạo tỷ lệ hộ có nhà vệ sinh ba ngăn cao. Bể phốt thường được xây ở trong nhà (87,9% - 98,5%) do không gian chật hẹp và không có đất để xây ngoài vườn hay sân. Bể phốt có qui mô tập trung chủ yếu trong khoảng 2 - 3m³ (48,6% - 100%). 93,8% các hộ đều tuân thủ theo nguyên tắc chung là cho nước thải từ hố xí chảy vào bể phốt, sau đó nước từ bể phốt được dẫn vào hệ thống chung. Song có điều cần lưu ý là phường Lê Thanh Nghị vẫn còn đến 38,5% hộ cho nước thải từ bể phốt chảy ra sông, kênh, ao. Trong quá trình vận hành thì đến 85% 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. Trên 55,3% hộ dùng hoá chất để thông tắc bể phốt hàng năm.
6. Giá trị sẵn sàng chi trả cho một lần thông tắc bể phốt như sau: trung bình toàn thành phố 388 nghìn đồng/lần hoặc giao động trong khoảng 369 – 407 nghìn đồng/lần giữa các phường. Nhìn chung thì có thể nói là các bể phốt ở Hải Dương chưa được xây dựng thống nhất và vận hành một cách đảm bảo để tránh các khả năng xâm nhập nguy hiểm từ bể phốt vào nước ngầm và nhất là bể chứa nước sạch của gia đình.
 - ☞ *Trong tương lai công ty nên xây dựng một kế hoạch kiểm tra các bể phốt ở hộ dân; định hướng và từng bước cưỡng bức trong thông hút bể phốt của hộ cũng như thu gom các bùn từ bể phốt về nhà máy xử lý nước thải.*
7. *Tình hình thu gom và tiêu thoát nước thải ở thành phố Hải Dương là một bức tranh màu xám (khá phức tạp) do địa hình đồng bằng tương đối bằng phẳng, quá trình đô thị hoá diễn ra quá nhanh, san lấp quá nhiều diện tích hồ điều hoà nước tự nhiên như hồ ao ... Mạng lưới tiêu thoát cũ trong thành phố thì quá cũ, chắp vá và xuống cấp nghiêm trọng. Các ống phi 300 xây bằng bê tông trước đây thì nay đã ngập bùn cát do lâu ngày không nạo vét được. Trong các thảo luận nhóm và phỏng vấn sâu thì những cán bộ chủ chốt và người dân rất thiết tha mong hệ thống tiêu thoát của thành phố nhanh chóng hoàn thành để tránh nước thải ngập ngụa khắp nơi như ở phường Bình Hàn. Trong quá trình thi công hệ thống tiêu thoát nước trong phố thì nhà thầu xây dựng đã tổ chức thi công tràn lan, không theo hình thức cuốn chiếu, không thi công từ cuối nguồn về đầu nguồn mà có chỗ ngược lại. Vật liệu thi công tràn lan, đào đắp khắp nơi, công trình không che đậy, chặn đường tiêu nước thải quá lâu gây ra hôi thối và tắc từ ngay nhà dân, vỉa hè bị hỏng, ... làm ảnh hưởng nhiều đến cuộc sống của người dân.*
8. Theo phân tích thống kê của Bảng 5-28 thì tỷ lệ đầu nối và thu gom nước thải vào hệ thống chung của hộ gia đình mới đạt khoảng 98,3% (phường Quang Trung), 100% (Trần Phú và Trần Hưng Đạo), 53,8% (Lê Thanh Nghị), 87,7% (Phạm Ngũ Lão), 85,1% (Nguyễn Trãi) và 87,9% (Bình Hàn). Tỷ lệ hộ còn cho chảy ra sông, kênh mương, ao hồ ở phường Lê Thanh Nghị là 46,2%. Các phường khác thì tỷ lệ này rất thấp. Đường tiêu thoát từ hộ ra là phần lớn là cống kín, 98,3% ở phường Quang Trung, 100% Lê Thanh Nghị và Trần Phú, 94,7% Phạm Ngũ Lão, 96,3% Nguyễn Trãi, 93,9% Bình Hàn và 91,7% Trần Hưng Đạo. Vẫn còn tình trạng rãnh hở, ví dụ 6,1% ở Bình Hàn. Loại rãnh hở thường tập trung ở những phường giáp ranh.
 - ☞ *Để nâng cao tỷ lệ thu gom 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.*
9. Hiện nay vẫn còn một số hộ chưa tiêu dẫn nước thải từ vệ sinh vào hệ thống chung và chưa tiêu thoát nước thải (ngoài vệ sinh) vào hệ thống chung.
 - ☞ *Công ty nên xem xét lại các điểm dân cư này. Trong trường hợp mà không có hệ thống kênh cống cấp 3 ở trong khu vực của hộ để có thể kết nối thì công ty nên hợp tác với phường và khu nhằm thuyết phục hộ dân tự xây dựng hệ thống tiêu cấp 3. Trong trường hợp quá khó khăn thì công ty và dự án xem xét hỗ trợ kinh phí.*
10. Tình trạng tiêu thoát nước thải và nước mưa hiện nay trong khu vực được đánh giá là "không tốt" (chiếm khoảng 25% - 65,8%). Trong các TLN người dân còn phàn nàn nhiều

về tiêu thoát nước kém ở ngõ, xóm và do hệ thống tiêu thoát nước thải xuống cấp: ống phi 300, không đảm bảo độ dốc cần thiết, bị tắc vì bùn cát, xây dựng không đồng bộ, chắp vá, ... nên đặc biệt khó tiêu vào mùa mưa.

☞ *Trong khuôn khổ dự án công ty nên quan tâm giải quyết các điểm đen như thoát nước đường Quang Trung, cụm công nghiệp Việt Hòa, Cẩm Thượng.*

11. Trong Bảng 5-38 có thể thấy rất rõ người được phỏng vấn nghĩ gì về việc tiêu thoát kém sẽ phát sinh ra những vấn đề gì: Thứ nhất, mùi hôi (75.4%); Thứ hai, Ngập lụt (71.4%) và thứ ba, Phát sinh muỗi (66.3%). Kết quả này đã phản ánh hoàn cảnh thực tế của thành phố Hải Dương. Kết quả này phản ánh tình trạng thực tế ở Hải Dương. Hai yếu tố “ngập lụt” và “ô nhiễm nguồn nước” có tỷ lệ thấp. “ô nhiễm nguồn nước” có ảnh hưởng lâu dài đến môi trường của khu vực thì bị xếp vào loại cuối cùng. Chính vì vậy mà ban quản lý dự án và công ty cần giải thích rõ điều này trong chiến dịch cộng đồng.

12. Ý thức của người dân trong trường hợp mà hệ thống tiêu thoát chung có vấn đề thì người dân tự sửa chữa 29,3%-61,5%, Bảng 5-40 Thái độ của người dân trong trường hợp hệ thống tiêu thoát trong vùng bị hư hỏng (Đơn vị: %). Cộng đồng báo với công ty nếu hệ thống thuộc sự quản lý của công ty (24,6%-54,2%). Một điều đáng lưu ý là tỷ lệ “Ngại/không làm gì” hoặc “thờ ơ” cũng không nhỏ. Trong một số trường hợp thì người dân tự sửa chữa đồng thời báo công ty (2,5%-4,4%).

13. Tình trạng ô nhiễm môi trường do nước thải gây ra ngày càng trầm trọng nên trên 96,2% người dân đều cho là nước thải cần phải xử lý trước khi xả ra hồ. Trong **Error! Reference source not found.2** chúng ta có thể thấy 93% 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 91,3% NDPV cho là hộ gia đình cũng phải trả tiền thu gom, tiêu thoát và xử lý nước thải. Như vậy sự chênh lệch này cũng khá nhỏ. Còn về việc chi trả cho xử lý nước thải thì chúng tôi có hỏi lý do vì sao. 36,4% - 75% NDPV cho là “đó là nghĩa vụ của người dân gìn giữ môi trường xanh sạch đẹp”. Song có một phần trăm nhỏ (3,1% - 33,3%, trung bình 16.5%) đồng ý với quan điểm là “việc thu gom & xử lý rất tốn kém và người dân phải có nghĩa vụ”. Ngoài ra còn có ý kiến khác như “Nhà nước phải chi trả cho việc xử lý nước thải”, “Chỉ trả tiền cho nước sạch chứ không trả cho nước thải”, ...

☞ *Chính vì vậy, xét về việc thu gom phí nước thải thì ban quản lý dự án và công ty cần tiến hành nhiều chiến dịch truyền thông khác nhau.*

14. 88% NDPV sẵn sàng ký kết hợp đồng tiêu thoát nước thải sau khi nhà máy được xây dựng xong và đưa vào vận hành. Giá trị sẵn sàng chi trả trung bình cho tiêu thoát và xử lý nước thải là 1.246,88 đ/m³. Trị số xuất hiện nhiều nhất là 1.000 đồng/m³.

☞ *Để tiến tới 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. Qua phân tích thống kê, các hộ cho rằng cây xanh đã tương đối phù hợp (73,2%), tuy nhiên còn một số điểm chưa phù hợp như: loại cây trồng, khoảng cách trồng, công tác phát tĩa... Hầu hết trên 80% số hộ được hỏi cho rằng cây xanh đã đảm bảo mỹ quan và an toàn đường phố. Về cây xanh trong công viên cũng tương tự, hơn 80% hộ được hỏi cho rằng cây xanh trong công viên đã phù hợp. Tuy nhiên còn một số điểm chưa phù hợp như: loại cây và một số ý kiến khác.

17. Về chiếu sáng, hơn 85% khu vực các hộ được hỏi đều có hệ thống chiếu sáng công cộng. 79,4% - 92,3% và 83,3% - 100% người được phỏng vấn đánh giá cường độ và thời gian chiếu sáng rất tốt và tốt theo thứ tự định sẵn. Người dân nêu ý kiến, thiết kế và

bổ sung hệ thống chiếu sáng các ngõ ngách theo hình thức dân đóng góp 50% và nhà nước hỗ trợ 50%,

18. Về tang lễ, 51,1% các hộ được hỏi đều cho rằng dịch vụ tang lễ là “tốt”. Tuy nhiên theo phản ánh của người dân thì dịch vụ tang lễ ở nghĩa trang Cầu Cương vẫn có vấn đề như dịch vụ kém và còn tiêu cực trong ký kết hợp đồng xây sửa mồ mả (chênh lệch quá lớn giữa giá trị hợp đồng ký kết và giá trị của đơn vị thi công).
19. Tỷ lệ các hộ nhận được thông tin về nước thải trong 6 tháng qua cao hơn nhận thông tin về hệ thống cây xanh đường phố và chiếu sáng đường phố. Song các tỷ lệ này chỉ khoảng 27,85% về nước thải, 19,7% cây xanh đường phố và 20,1% chiếu sáng đường phố. Tỷ lệ thấp hơn so với Bắc Ninh và theo chúng tôi thì Ban quản lý dự án nước thải và công ty nên tiếp tục tổ chức nhiều hơn các chiến dịch cộng đồng mà có liên quan với nước thải và dự án này.
20. Sự hài lòng khách hàng về các dịch vụ:
 - Tiêu thoát nước: 10,5% - 33,3% NDPV không hài lòng. Các vấn đề chính là thoát nước kém (36,2%), mùi hôi (40,3%), ... Tuy nhiên người dân vẫn chưa đi khiếu nại nhiều, chỉ lác đác vài trường hợp (< 7%), đặc biệt tập trung vào khiếu nại tắc ống, cống tỷ lệ này cũng rất nhỏ chỉ khoảng 6,7%.
 - Về hệ thống cây xanh: 2,9% - 18,3% NDPV không hài lòng, các hộ dân được hỏi đều cho rằng hệ thống cây xanh có vấn đề nhưng tỷ lệ này rất ít tập trung vào các vấn đề về trồng mới (10,4%), cây sâu bệnh (6,4%) còn lại các vấn đề khác như công tác chặt hạ, chuyển vị trí không đáng kể.
 - Về hệ thống chiếu sáng, các hộ dân đều cho rằng hệ thống chiếu sáng có một số vấn đề như: thời gian chiếu sáng chưa thích hợp (7,0%), mật độ chiếu sáng (5,9%), cường độ yếu (8,1%), cường độ chiếu sáng bị ảnh hưởng bởi cây xanh (2,7%). Hầu hết các hộ đều chưa bao giờ khiếu nại.
21. Qua Bảng 5-64, ta thấy có các kênh thông tin mà công ty có thể trao đổi với hộ gia đình thông qua các kênh như:
 - "Rất hiệu quả": Người của công ty đến từng hộ gia đình (84,4%), họp phường xóm (67,3%)
 - "Hiệu quả": Loa truyền thanh (54,3%), tivi (56,5%), chiến dịch truyền thông (46,8%), áp phích & băng rôn (45,3%), tờ rơi (41,7%)
 - "Không hiệu quả": Bảng tin, đài, báo.

Hình thức chiến dịch cộng đồng được xem có hiệu quả ở phường Bình Hàn. Ban quản lý dự án và 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 của công ty đưa tờ rơi đến từng hộ thì hiệu quả hơn. Vậy nên thông qua hay cùng người của công ty cấp nước đưa tờ rơi đến từng hộ gia đình khi đi thu tiền nước hàng tháng. Nên lồng ghép chương trình tuyên truyền vào các buổi văn nghệ, các cuộc thi, ... Nên tiến hành công tác truyền thông mạnh hơn để người dân hiểu hơn về dự án quản lý nước thải đô thị ở Hải Dương.

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 $(n+2)/2$

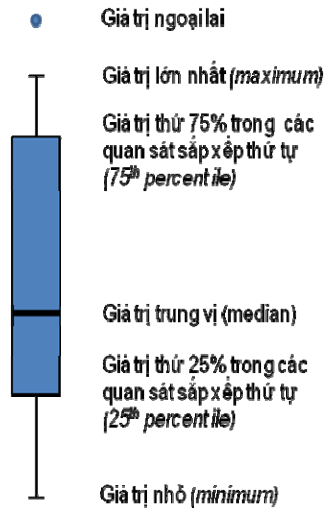
3. **Yếu vị (Mode)** hay còn gọi là giá trị xuất hiện nhiều nhất
4. **Phương sai (Variance):** Là trung bình của bình phương những hiệu số $n\bar{x}$. Khi tình phương sai của một mẫu, tổng của độ lệch bình phương hiệu số $(\bar{x} - x)$ chia cho $(n-1)$

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

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 Hải Dương

TT	Họ và tên	Đơn vị:
1	Khương Đình Thiện	XN Tiêu thoát
2	Nguyễn Thế Quang	Phòng lý kinh doanh
3	Hoàng Sỹ Báu	XN tang lễ
4	Nguyễn Thị Hồng Loan	Phòng KT và đầu tư
5	Nguyễn Thị Hồng Hoa	Phòng tổ chức hành chính
6	Trần Đức Thành	Phòng mạng lưới
7	Phạm Xuân Hưởng	Phòng mạng lưới
8	Nguyễn Tiến Mạnh	XN VHCV cây xanh
9	Lê Văn Trì	XN VHCV cây xanh
10	Nguyễn Thị Thu Hà	XN VHCV cây xanh
11	Trịnh Hoài An	XN tiêu nước
12	Nguyễn Văn Thơi	XN tiêu nước
13	Dương Văn Lên	XN Điện chiếu sáng công cộng

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

- Axel Binder
- Nguyễn Thuý Hà

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 HẢI DƯƠNG

KẾ HOẠCH LÊN LỚP Ở HẢI DƯƠNG

Thời gian	Nội dung	Phương pháp	Tài liệu	TG	Phụ trách
Ngày 1	Khai mạc				
08-11.30 sáng	- Đón và giới thiệu khách và học viên			10'	CEPAC
	- Các học viên tự giới thiệu	Phá băng		10'	CEPAC
	- Giới thiệu Nghiên cứu cơ bản BLS			15'	Axel Binder
	- Mục tiêu và qui định của lớp tập huấn			5'	CEPAC
	- Giới thiệu chương trình của lớp tập huấn			5'	CEPAC
	Nghỉ giải lao chụp ảnh			20'	
	Bài 1: Tổng quan chung				
	- Giới thiệu phương pháp có sự tham gia	Báo cáo		15'	CEPAC
	- Một số ví dụ về cấp nước sạch, tiêu thoát nước thải và vệ sinh ở các nước đang phát triển	Khởi tạo ý tưởng		10'	CEPAC
	- Game 1: "Ai là triệu phú?" với chủ đề về cấp nước, nước thải và vệ sinh môi trường ở Đức và Việt Nam	Game show		20'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			15'	
	Bài 2: Giới thiệu nghiên cứu cơ bản của dự án quản lý nước thải ở 6 tỉnh	Báo cáo, Khởi tạo ý tưởng			
	- Nghiên cứu cơ bản			5'	CEPAC
	- Nghiên cứu Kiến thức - Thái độ - Hành vi			10'	CEPAC
	- Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đang là trào lưu			15'	CEPAC
	- Bài dự trù:				CEPAC
11.30-01.30 trưa	Ăn trưa			120'	
1.30-4.30 chiều	Bài 3: Công cụ khảo sát & kỹ năng	Báo cáo, Khởi tạo ý tưởng			
	- Nghiên cứu định lượng và định tính			15'	CEPAC

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG – TỈNH HẢI DƯƠNG

Thời gian	Nội dung	Phương pháp	Tài liệu	TG	Phụ trách
	- Câu hỏi: Loại, kiểu và cơ cấu			15'	CEPAC
	<i>Bài tập 1:</i> Thay đổi hành vi với thực tế nhà vệ sinh công cộng – Chúng ta phải làm gì?	Làm việc nhóm gồm 3 học viên	A1, bút viết	20'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			15'	
	- Làm sao để thiết kế một bộ bảng hỏi			25'	CEPAC
	- Một số kỹ năng cho một phỏng vấn thành công:			20'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			15'	CEPAC
	<i>Bài tập 2:</i> Thiết kế một bảng hỏi nhỏ với chủ đề cho trước - Thiết kế bảng hỏi - Các nhóm trình bày bảng hỏi thiết kế	Làm việc nhóm gồm 3 học viên	A1, bút viết	30'	CEPAC
	- Đánh giá các bảng hỏi	Họp toàn thể	A1, bút viết	20'	CEPAC
Ngày 2 7.30-11.30 sáng	Bài 3: Tiếp - Hướng dẫn thực tế trong tiến hành phỏng vấn sâu	Báo cáo Khởi tạo ý tưởng	A1, bút viết	15'	CEPAC
	<i>Bài tập 3:</i> Một số các giải pháp trong thực tế khi đi hỏi	Báo cáo, Khởi tạo ý tưởng		20'	CEPAC
	Game			10'	
	Nghỉ giải lao			15'	
	Bài 4: Giới thiệu bảng hỏi hộ dân	Báo cáo	Bảng hỏi hộ gia đình	50'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			15'	
	<i>Bài tập 5:</i> Tiến hành phỏng vấn hộ dân	Làm việc nhóm & đóng vai	Bảng hỏi hộ dân	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	5'	CEPAC
11:30-01.30 trưa	Ăn trưa			120'	
01.30-04.30 chiều	Bài 5: 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 nhóm 2 HV/nhóm và tiến hành khảo sát ở thực tế (cho các hộ đã được chọn)	Bảng hỏi hộ gia đình	120'	CEPAC

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG – TỈNH HẢI DƯƠNG

Thời gian	Nội dung	Phương pháp	Tài liệu	TG	Phụ trách
	- Chuẩn bị báo cáo kết quả đi thực tế và viết báo cáo	Làm việc nhóm	A1, bút viết	60'	CEPAC
Ngày 3 08-11.30 sáng	Bài 5: Tiếp - Nêu và phân tích các vấn đề - Rút kinh nghiệm - Kết thúc bằng hỏi hộ gia đình	Họp toàn thể Báo cáo	A1, bút viết	60'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	Bài 6: Xử lý số liệu bằng SPSS			45'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	Bài 6: Tiếp			45'	CEPAC
	<i>Bài tập 4:</i> Tiến hành phỏng vấn sâu và đánh giá	Bể cá vàng	Bộ bảng hỏi sâu	30'	CEPAC
11:30-01.30 trưa	Ăn trưa			120'	
01.30-04.30 chiều	Bài 6: Tiếp (NẾU CÓ NHU CẦU)			50'	
	Nghỉ giải lao			10'	
	Bài 7: Viết báo cáo - Nội dung báo cáo - Sử dụng báo cáo cho dự án cộng đồng	Báo cáo		50'	CEPAC
	Nghỉ giải lao			10'	
	Bế mạc và tổng kết	Họp toàn thể			
Ngày 4 08-11.30 sáng	Session 8: Thử nghiệm bảng hỏi hộ gia đình - Thử nghiệm bảng hỏi - Đánh giá lại kết quả hỏi - Thống nhất lần cuối bảng hỏi và kế hoạch phỏng vấn	Họp toàn thể Báo cáo	A1, bút viết	120'	CEPAC

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG – TỈNH HẢI DƯƠNG

PHỤ LỤC 3 CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT Ở HẢI DƯƠNG: KẾ HOẠCH VÀ THỰC TẾ

Kế hoạch khảo sát

Phường	Quang Trung	Trần Phú	Nguyễn Trãi	Trần Hưng Đạo	Phạm Ngũ Lão	Bình Hàn	Lê Thanh Nghị
Phòng vấn hộ gia đình							
360 Hộ (+10%)	114 Hộ	70 Hộ	81 Hộ	35 Hộ	60 Hộ	25 Hộ	15 Hộ
19-20 tháng tư	7 hộ / PVV ngày x 9 PVV x 2 ngày						
21 tháng tư		8 hộ / PVV ngày x 9 PVV x 1 ngày					
22 tháng tư			8 hộ / PVV x 10 PVV x 1 ngày				
23 tháng tư				9 hộ / PVV x 11 PVV x 1 ngày			
24 tháng tư						8 hộ / PVV x 5 PVV x 1 ngày	
Phòng vấn sâu (PVS) và thảo luận nhóm (TLN)							
21 Tháng tư	8.00 h 1 TLN 10.00 h 1 PVS	14.00 h 1 TLN 15.30 h 1 PVS					
22 Tháng tư				14.00 h 1 TLN 15.30 h 1 PVS			8.00 am 1 FGD 10.00 am 1 IDI
23 Tháng tư			8.00 h 1 TLN 10.00 h 1 PVS			02.00 pm 1 FGD 03.30 pm 1 IDI	
24 Tháng tư					8.00 h 1 TLN 10.00 h 1 TLN		
Phòng vấn sâu (PVS) các phòng ban							
22 Tháng tư	8.00 h PVS với phòng quản lý đô thị thành phố 9.00 h PVS với phòng văn hoá thông tin 14.00 h PVS với phó chủ tịch UBND thành phố Hải Dương (Mr. 15.30 h PVS với phòng y tế thành phố						

BÁO CÁO KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG CƠ BẢN
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG – TỈNH HẢI DƯƠNG

Tiến trình thực hiện phỏng vấn hộ dân

	Ph-êng													
	Quang Trung		TrÇn Phó		L ^a Thanh NghĐ		Ph'm Ngò L-o		NguyÔn Tr-i		B×nh Hµn		TrÇn H-ng §'o	
	Nguy th,ng		Nguy th,ng		Nguy th,ng		Nguy th,ng		Nguy th,ng		Nguy th,ng		Nguy th,ng	
	Slg	%	Slg	%	Slg	%	Slg	%	Slg	%	Slg	%	Slg	%
18.04.08	22	18.6%												
19.04.08	71	60.2%												
20.04.08	24	20.3%	35	51.5%				1	1.2%				1	4.2%
21.04.08	1	.8%	26	38.2%				59	72.0%					
22.04.08							35	61.4%	11	13.4%			16	66.7%
23.04.08			7	10.3%	13	100.0%	22	38.6%	11	13.4%	33	100.0%	7	29.2%
Total	118	100.0%	68	100.0%	13	100.0%	57	100.0%	82	100.0%	33	100.0%	24	100.0%

PHỤ LỤC 4 BỘ BẢNG HỎI HỘ GIA ĐÌNH

Tên thành phố Hải Dương
Tên công ty Công ty đô thị Hải Dương
Phường / Xã / Cụm dân cư của hộ gia đình
Mã số bảng hỏi
Tên người phỏng vấn
Địa chỉ hộ được phỏng vấn
Vị trí ngôi nhà của hộ gia đình (phỏng vấn viên tự điền) 1 Mặt đường lớn (có cây xanh vỉa hè)
2 Nằm trong ngõ, ngách (không có cây xanh vỉa hè)
Số điện thoại
Ngày phỏng vấn / / 2008
Thời gian phỏng vấn Bắt đầugiờphút

CÂU HỎI KHẢO SÁT DỰ ÁN QUẢN LÝ NƯỚC THẢI

PHỎNG 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 Hải Dương, 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 Hải Dương*", 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 HD					

10. Ông / bà có theo dõi đài không?

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

11. Nếu "có" thì ông / bà có thường xuyên nghe đài phát thanh địa phương 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 VỆ SINH, RÁC THẢI, TIÊU THOÁT NƯỚC, CÂY XANH CÂY CẢNH, CHIẾU SÁNG ĐƯỜNG PHỐ

A HỆ THỐNG VỆ SINH

12. Ông / bà có nhà vệ sinh không?

- 1 Có
2 Không →→ CHUYỂN CÂU 26
99 Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 26

13. Nếu "có" thì đó là loại nhà vệ sinh nào?

- 1 Nhà vệ sinh đào →→ CHUYỂN CÂU 27
2 Nhà vệ sinh với hệ thống thoát chung (xả trực tiếp vào hệ thống) → CHUYỂN CÂU 27

- 3 Nhà vệ sinh tự hoại
88 Khác →→ CHUYỂN CÂU 27
- 14. Bể phốt của gia đình có bao nhiêu ngăn?**
1 Một
2 Hai
3 Ba
99 Không biết / Không trả lời
- 15. 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
- 16. Bể phốt nằm ở đâu?**
1 Trong nhà
2 Ngoài nhà, trong sân, vườn
99 Không biết / Không trả lời
- 17. Loại nước thải nào ông / bà cho chảy vào bể phốt của gia đình?**
PHỎNG VẤN VIÊN HỎI TỪNG CHƯƠNG TRÌNH MỘT VÀ TÍCH VÀO Ô TƯƠNG ỨNG
1 Hố xí
2 Bồn tắm
3 Bếp
4 Thải của kinh doanh (ăn uống, ...)
88 Khác
99 Không biết / Không trả lời
- 18. Nước thải của bể phốt 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
- 19. Ông / bà có phát hiện mùi hôi (của bể phốt) trong nhà bao giờ chưa?**
1 Có
2 Không →→ CHUYỂN CÂU 21
99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 21
- 20. Nếu "có" thì có thường xảy ra không?**
1 Thường xuyên
2 thỉnh thoảng
3 Hiếm khi
- 21. Ông / bà có cho thông hút bể phốt không?**
1 Có
2 Không →→ CHUYỂN CÂU 23
99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 23
- 22. 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

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

- 1 Có
2 Không bao giờ →→ CHUYỂN CÂU 25
99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 25

24. Nếu "có" thì khi nào?

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

25. Ông / bà sẵn sàng chi trả bao nhiêu cho một lần thông / hút bể phốt?

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

Đấu giá xuôi

- 600 nghìn đồng/lần
550
500
450
400
350

26. 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

27. 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

B HỆ THỐNG TIÊU THOÁT NƯỚC / NƯỚC THẢI

B1 ĐẤU NÓI TỪ HỘ GIA ĐÌNH VÀO HỆ THỐNG CHUNG

28. Nước thải của hộ gia đình ông / bà cho xả đi đâu (loại trừ nước từ bể phốt)?

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

- 1 Ra hệ thống tiêu thoát công cộng
2 Ra đường cái

- 3 Ra sông, kênh mương, hồ, ao
- 4 Cho ngầm xuống đất hoặc chảy ra vườn
- 99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

29. Vậy hệ thống tiêu thoát nước của gia đình thuộc loại gì? PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC 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

30. Đường ống nước thải có hay bị tắc không?

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

31. Nếu "có" thì có hay xảy ra không?

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

B2 HỆ THỐNG CHUNG TRONG KHU VỰC HỘ GIA ĐÌNH

32. Hệ thống chung nằm ở đâu (vị trí tương đối đối với cụm hộ gia đình)?

- 1 Trước nhà
- 2 Sau nhà
- 3 Khác

33. Vậy hệ thống tiêu thoát nước đó thuộc loại gì? PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC 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

34. Hệ thống tiêu thoát chung có hay bị tắc không?

- 1 Có
- 2 Không →→ CHUYỂN CÂU 36
- 99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 36

35. Nếu "có" thì các hộ gia đình làm gì?

- 1 Cùng nhau thông tắc / nạo vét
- 2 Báo phường / công ty
- 99 Không biết / Không trả lời

B3 NHẬN THỨC

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

- 1 Tốt
- 2 Không tốt
- 99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời

37. Nếu "không tốt" thì phát sinh những vấn đề gì? PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG (CÂU TRẢ LỜI ĐA LỰA CHỌN)

-
- 1 Sinh ra muỗi
2 Lan truyền bệnh dịch
3 Mùi hôi
4 Ô nhiễm nguồn nước
5 Ngập lụt
88 Khác
- 38. Hệ thống tiêu thoát chung trong khu vực của hộ gia đình có hiện tượng bị lấn chiếm không (chiếm dụng không gian sử dụng cho mục đích cá nhân khác)?**
- 1 Có
2 Không →→ CHUYỂN CÂU 40
99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 40
- 39. Nếu "Có" thì người dân làm gì?**
- 1 Các hộ gia đình trong khu vực họp lại và đề nghị chấm dứt tình trạng lấn chiếm
2 Báo phường / công ty Quản lý công trình đô thị
3 Không làm gì
88 Khác
- 40. Trong trường hợp hệ thống tiêu thoát nước thải trong khu vực ông / bà ở bị hỏng như vỡ đường ống, tắc đôn, nắp cống hay hố ga bị mất nắp thì người dân làm gì?**
- 1 Các gia đình trong khu vực tự sửa
2 Báo phường / công ty Quản lý công trình đô thị
3 Không làm gì
99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời
- 41. Theo ông / bà, nước thải có cần thiết phải xử lý trước khi xả ra sông hồ hay ngầm xuống đất không?**
- 1 Có
2 Không
99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời
- 42. Theo ông / bà, cộng đồng (các Đơn vị: khác như khu công nghiệp, bệnh viện, chợ...) có cần phải trả tiền cho việc thu gom và xử lý nước thải không?**
- 1 Có
2 Không
99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời
- 43. Theo ông / bà, hộ gia đình có cần phải trả tiền cho việc thu gom và xử lý nước thải không?**
- 1 Có
2 Không
99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời
- 44. Nếu "Có" thì vì sao? PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG (CÂU TRẢ LỜI ĐA LỰA CHỌN)**
- 1 Do việc thu gom và xử lý nước thải tốn kém và người dân phải đóng góp
2 Đó là một nghĩa vụ và trách nhiệm của người dân trong bảo vệ môi trường xanh sạch đẹp
88 Khác
- 99 Không ý kiến / Không biết / Không trả lời
-

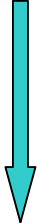
44b. Nếu "Không" thì vì sao?

-
45. 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?

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

Đấu giá xuôi

5.000 đồng/m ³	<input type="checkbox"/>
4.500	<input type="checkbox"/>
4.000	<input type="checkbox"/>
3.500	<input type="checkbox"/>
3.000	<input type="checkbox"/>
2.500	<input type="checkbox"/>
2.000	<input type="checkbox"/>
1.500	<input type="checkbox"/>
1.000	<input type="checkbox"/>
Khác	
Không biết / không trả lời	<input type="checkbox"/>



- 46. 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

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

C RÁC THẢI

- 48. 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

- 49. Rác thải của gia đình nếu không được thu gom thì ông / bà xử lý như thế nào?**
PHỎNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG (CÂU TRẢ LỜI ĐA LỰA CHỌN)

1 Để ra đường / vỉa hè
2 Vứt xuống sông, kênh, mương, rãnh, ra đồng
3 Chôn
4 Đốt
5 Vứt bất kỳ chỗ nào
88 Khác

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

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

D1 CÂY XANH ĐƯỜNG PHỐ

51. Theo ông / bà các loại cây xanh đường phố đã phù hợp chưa?

- 1 Đã phù hợp →→ CHUYỂN CÂU 53
2 Chưa phù hợp
99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 53

52. Nếu "chưa phù hợp" thì ông / bà chưa hài lòng ở điểm nào? PHỎNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG (CÂU TRẢ LỜI ĐA LỰA CHỌN)

- 1 Loại cây
2 Tán cây
3 Chiều cao cây
4 Vị trí trồng
5 Mùi hương
6 Màu hoa
7 Rụng lá
8 Sâu bệnh
99 Khác

53. Công tác phát tía theo ông bà có đảm bảo an toàn và mỹ quan đường phố không?

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

D2 CÂY XANH, CÂY CẢNH TRONG CÔNG VIÊN

54. Ông / bà có thường xuyên đi chơi hay đi dạo ở công viên không?

- 1 Có
2 Không →→ CHUYỂN CÂU 56
99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 56

55. Nếu "có" thì bao nhiêu lần trung bình trong một tháng? lần/tháng

56. Theo ông / bà thì các loại cây xanh, cây cảnh trong công viên đã phù hợp chưa?

- 1 Phù hợp →→ CHUYỂN CÂU 58
2 Chưa phù hợp
99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 58

57. Nếu chưa phù hợp thì theo ông bà là ở điểm nào? PHỎNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG

- 1 Loại cây
2 Màu sắc
3 Sâu bệnh
4 Vị trí
88 Khác

E CHIẾU SÁNG

58. Ở khu vực ông / bà ở đã có điện chiếu sáng đường chưa?

- 1 Có
 2 Không →→ CHUYỂN CÂU 60
 99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 60

59. Nếu "có" thì các vấn đề sau đã tốt chưa?

TT	Vấn đề	Tốt	Kém	KB/KTL
1	Cường độ ánh sáng			
2	Thời gian chiếu sáng (bắt đầu và kết thúc thời gian chiếu sáng)			
3	Khác			

60. Nếu "không" thì ông bà có đề nghị gì?

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

61. Ông / bà có đọc qui chế quản lý đô thị?

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

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

TT	Thông tin về	Có	Không	Không biết / không trả lời
1	Dịch vụ nước thải / thoát nước			
2	Dịch vụ cây xanh			
3	Dịch vụ chiếu sáng			

63. Nếu có nhận được thì có thường xuyên không? PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG

TT	Thông tin về	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi
1	Dịch vụ nước thải / thoát nước			
2	Dịch vụ cây xanh			
3	Dịch vụ chiếu sáng			

64. 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)

65. Nếu có, ông / bà đã nhận được thông tin từ đâu? PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO BA Ô MÀ CÓ ẢNH HƯỞNG NHIỀU NHẤT.

- 1 Hàng xóm / Bạn bè
 2 Công ty quản lý công trình đô thị
 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

66. Người nào có ảnh hưởng (uy tín) nhất để thông tin về nước thải và hệ thống vệ sinh? PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO BẢNG CÓ ẢNH HƯỞNG NHIỀU NHẤT

- 1 Lãnh đạo phường
2 Trưởng khu dân cư
3 Đại diện công ty quản lý công trình đô thị
4 Nhân viên y tế
5 Thành viên các Hội LH Phụ nữ, cựu chiến binh, người có tuổi, ...
6 Thành viên đoàn thanh niên
7 Người được kính trọng
88 Khác

67. Các buổi họp cộng đồng về các dịch vụ của công ty quản lý công trình đô thị 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

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

- 1 Có
2 Không →→ CHUYỂN CÂU 69
99 Không biết / Không trả lời →→ CHUYỂN CÂU 69

69. Nếu có, thì thời gian nào là phù hợp nhất để phát tin tức? PHÒNG VẤN VIÊN HỎI VÀ GHI THỜI GIAN CỦA HAI BUỔI CÓ HIỆU QUẢ NHẤT

- 1 Buổi từ đến giờ
2 Buổi từ đến giờ

70. 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) PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ GHI ĐIỂM VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG

TT	Kênh thông tin	Không hiệu quả	Hiệu quả	Rất hiệu quả
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 KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ NƯỚC THẢI, RÁC THẢI, CÂY XANH, CHIẾU SÁNG VÀ TANG LỄ

HÀI LÒNG

71. Ông / bà có hài lòng với các dịch vụ sau của công ty không? (PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ GHI ĐIỂM VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG)

TT	Dịch vụ	Kém	B. thường	Tốt	Khg. trả lời
		1	2	3	99
1	Dịch vụ nước thải và hệ thống nước thải				
2	Dịch vụ cây xanh đường phố				
3	Dịch vụ chiếu sáng đường phố				
4	Dịch vụ tang lễ				
5	Dịch vụ của nghĩa trang Cầu Chương (xây, sửa chữa, sang cát, bảo quản mộ, vệ sinh nghĩa trang, ..)				

KHIẾU NẠI VỀ NƯỚC THẢI VÀ HỆ THỐNG NƯỚC THẢI

72. Ông / bà có vấn đề gì về dịch vụ nước thải / hệ thống thoát nước thải? Nếu Có thì đã khiếu nại chưa?

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 lội				
5	Mùi hôi				
88	Khác				

73. 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

74. 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

75. 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 HỆ THỐNG CÂY XANH

**76. Ông / bà có vấn đề gì về cây xanh? Nếu có thì đã khiếu nại chưa?
PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG**

TT	Vấn đề	Có vấn đề không?		Đã khiếu nại	Chưa khiếu nại
		Có	Không		
1	Chặt hạ				
2	Chuyển vị trí				
3	Phát tia cành				
4	Cây sâu bệnh				
5	Trồng mới				
6	Cây gãy đổ				
88	Khác				

77. 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 hệ thống cây xanh?

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

78. 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

79. 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 HỆ THỐNG CHIẾU SÁNG

80. Ông / bà có vấn đề gì về chiếu sáng? Nếu Có thì đã khiếu nại chưa?
PHÒNG VẤN VIÊN ĐỌC TỪNG MỤC VÀ TÍCH VÀO CÁC Ô TƯƠNG ỨNG

TT	Vấn đề	Có vấn đề không?		Đã khiếu nại	Chưa khiếu nại
		Có	Không		
1	Cường độ yếu				
2	Cường độ chiếu sáng bị ảnh hưởng bởi cây xanh				
3	Thời gian chiếu sáng chưa thích hợp				
4	Mật độ chiếu sáng				
88	Khác				

81. 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 hệ thống chiếu sáng?

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

82. 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

83. 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

84. 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 7,1-8 triệu

- 9 Từ 8,1-9 triệu
- 10 Từ 9,1-10 triệu
- 11 Từ 10,1-11 triệu
- 12 Trên 11 triệu
- 99 Không biết / không trả lời

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

- 1 Có
- 2 Không →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 86
- 99 Không biết / không trả lời →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 86

86. 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

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

- 1 Khá giả →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 88
- 2 Trung bình →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 88
- 3 Nghèo
- 99 Không biết / không trả lời →→ CHUYỂN XUỐNG CÂU 88

88. 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

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

.....

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

- 1 Khá giả
- 2 Trung bình
- 3 Nghèo

91. Nhà mấy tầng:

92. 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										
4	Điều hoà										
5	Ô tô										

Buổi phỏng vấn kết thúc vào lúc: giờ phút

**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 Văn 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!