

Chương trình 'Quản lý Nước thải và Chất thải rắn tại các tỉnh lý' nhằm cải thiện điều kiện môi trường hiện tại của 6 thành phố tại các tỉnh tham gia dự án thông qua việc phát triển công tác quản lý nước thải toàn diện, trong đó bao gồm việc cải thiện hệ thống thu gom nước mưa và nước thải hiện tại, xây dựng các trạm bơm và các trạm xử lý nước thải mới.

Cơ quan chủ quản của Hợp tác Kỹ thuật là Bộ Xây Dựng. Các thành phố/tỉnh đối tác phía Việt Nam gồm Bắc Ninh, Hải Dương, Vinh/Nghệ An, Cần Thơ, Trà Vinh và Sóc Trăng. Các cơ quan đối tác của Đức bao gồm Ngân hàng Tái thiết Đức (KfW) trong Dự án Hợp tác Tài chính, Tổ chức Hợp tác Kỹ thuật Đức (GTZ) và Tổ chức Hỗ trợ Phát triển Đức (DED) trong Dự án Hợp tác Kỹ thuật.

Hợp phần Hợp tác Kỹ thuật 2 đã ủy thác cho hai công ty tư vấn Việt Nam thực hiện 6 khảo sát cơ bản ban đầu (BLS). Hai công ty này đã phối hợp chặt chẽ với các công ty quản lý nước thải tham gia dự án cũng như chuyên gia tư vấn của dự án để thực hiện các công tác chuẩn bị cần thiết. Việc chuẩn bị bao gồm hoàn thành bảng câu hỏi cho các hộ gia đình, hướng dẫn phỏng vấn sâu, lập chương trình " đào tạo người phỏng vấn " và " lựa chọn ngẫu nhiên người được phỏng vấn ".

Các mục tiêu cơ bản của Khảo sát cơ bản ban đầu là:

1. Xác định mức độ hiểu biết và quan điểm hiện tại cũng như thói quen và hành vi của các cộng đồng và các cơ quan liên quan về việc sử dụng nước sạch, thoát nước và vệ sinh môi trường.
2. Xác định các kênh và các phương tiện truyền thông hiệu quả nhất để phổ biến thông tin về các hoạt động dự án và những thói quen tốt về môi trường cho cộng đồng dân cư.
3. Xác định quan điểm của khách hàng về mức độ dịch vụ của các công ty quản lý nước thải, bao gồm cả quan điểm đối với việc áp dụng giá nước thải trên nguyên tắc bù đắp chi phí.
4. Đưa ra các khuyến nghị cho các công ty quản lý nước thải và các bên liên quan để hỗ trợ quá trình ra quyết định trong công tác thiết kế và thực hiện tốt hơn các dịch vụ khách hàng cũng như sự tham gia của cộng đồng và các chiến dịch.

HỢP PHẦN: Hợp phần Hợp tác Kỹ thuật 2 – Tăng cường năng lực quản lý nước thải (WWM)
CHỦ ĐỀ: Quản lý sự tham gia của cộng đồng (CPM)
HOẠT ĐỘNG : Thực hiện khảo sát cơ bản ban đầu
ĐỊA ĐIỂM : Bắc Ninh, Hải Dương, Cần Thơ, Trà Vinh và Sóc Trăng
THỜI GIAN: Tháng 3 đến tháng 5 năm 2008

5. Nâng cao năng lực cho cán bộ chăm sóc khách hàng của các công ty quản lý nước thải bằng cách đào tạo qua công việc thực tế và cùng thực hiện công tác khảo sát khách hàng.

Các hoạt động sau đây đã được thực hiện:

Đào tạo cán bộ: Cán bộ bộ phận chăm sóc khách hàng của các công ty quản lý nước thải đã được chuẩn bị kỹ lưỡng cho nhiệm vụ của họ thông qua khóa tập huấn kéo dài 3 ngày. Khóa tập huấn này đã giúp nhân viên công ty không những biết cách thực hiện khảo sát này mà còn có thể chuẩn bị và thực hiện các hoạt động khảo sát hộ gia đình hay khảo sát cộng đồng tiếp theo.

Thu thập số liệu: Trung bình khoảng 350 hộ gia đình được phỏng vấn ở mỗi tỉnh trong 6 tỉnh tham gia dự án để thu được kết quả thống kê đại diện. Thêm vào đó, việc phỏng vấn định tính lãnh đạo chính quyền và khách hàng cũng như việc quan sát trực tiếp đã được thực hiện để thu thập bổ sung kết quả khảo sát định tính và định lượng.

Kiểm soát chất lượng: Tính tin cậy và tính hợp lệ của kết quả khảo sát đã được đảm bảo qua nhiều phương pháp khác nhau, bao gồm:

kiểm tra trước bảng câu hỏi, kiểm soát người đi phỏng vấn, kiểm tra chéo bảng câu hỏi sau khi kết thúc phỏng vấn, ghi âm lại cuộc phỏng vấn sâu, vv...

Quan sát trực tiếp: Những người được phỏng vấn đều rất tích cực và nhiệt tình tham gia trong quá trình khảo sát. Vì thế, một khối lượng dữ liệu phong phú liên quan đến cộng đồng với các thông tin có giá trị đã được thu thập.



Phỏng vấn hộ gia đình ở Thành phố Bắc Ninh

Tiếp theo, các dữ liệu sẽ được phân tích và trình bày trong từng báo cáo khảo sát. Sau đó, các công ty quản lý nước thải phối hợp chặt chẽ với các chuyên gia dự án, sẽ thiết kế và thực hiện các hoạt động tham gia của cộng đồng và các chiến dịch phù hợp.