

SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC HỘ TÁI ĐỊNH CƯ Ở HÀ NỘI VỀ DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT

NGUYỄN THỊ LAN*

Tóm tắt: Bài viết tìm hiểu mức độ hài lòng của các hộ gia đình tái định cư đối với dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Kết quả cho thấy, người dân ở một số khu tái định cư ở Hà Nội vẫn đang gặp nhiều khó khăn trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ cấp nước. Nhìn chung, các hộ tái định cư chưa hài lòng về nguồn nước, khả năng tiếp cận dịch vụ cấp nước, cơ sở hạ tầng về nước, sự kịp thời của các bên liên quan trong giải quyết các vấn đề về nước cũng như chất lượng nước và chi phí sử dụng nước. Có sự khác biệt về mức độ hài lòng của các hộ tái định cư ở khu chung cư và khu nhà tái định cư. Do vậy, cần có những giải pháp đồng bộ từ các bên liên quan, đồng thời xây dựng một cơ chế giám sát, vận hành hiệu quả hơn ở các khu tái định cư, nhằm giải quyết các khó khăn và ổn định cuộc sống cho các hộ tái định cư, từ đó nâng cao mức độ hài lòng với dịch vụ cơ bản này.

Từ khóa: dịch vụ nước sinh hoạt, sự hài lòng, hộ tái định cư, Hà Nội.

Nhận bài: 19/12/2018

Gửi phản biện: 10/1/2019

Duyệt đăng: 14/3/2019

1. Đặt vấn đề

Nước là tài nguyên thiên nhiên quý giá, là yếu tố quan trọng, quyết định mọi sự sống trên trái đất. Dịch vụ cấp nước là một trong những dịch vụ xã hội cơ bản, thiết yếu đối với mỗi cá nhân và các hộ gia đình. Tiếp cận với nguồn nước an toàn, ổn định ảnh hưởng lớn đến sức khoẻ, thời gian và nguồn lực kinh tế của mỗi cá nhân và các hộ gia đình. Tiếp cận với nước an toàn đồng thời cũng là quyền cơ bản của con người. Mặc dù vậy, hiện nay, tiếp cận nước an toàn vẫn là vấn đề lớn ở rất nhiều các quốc gia, đặc biệt là những quốc gia đang phát triển thuộc Châu Phi và Châu Á. Điều này đã trở thành một trong những mục tiêu phát triển bền vững và đang là một trong những vấn đề được quan tâm hàng đầu tại các diễn đàn, hội nghị toàn cầu về các mục tiêu thiên niên kỷ (WHO, 2017).

Ở Việt Nam, bùng nổ dân số cùng với quá trình công nghiệp hoá, đô thị hóa nhanh đã làm gia tăng bất bình đẳng trong việc tiếp cận các nguồn nước giữa các nhóm dân cư khác nhau. Ở hai thành phố lớn nhất của Việt Nam là Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, mặc dù tỷ lệ sử dụng dịch vụ nước cao, nhưng cũng vẫn chỉ có 43% hộ trong nhóm người nghèo nhất, có vòi nước máy riêng; so với 75% hộ trong nhóm giàu nhất (World Bank, 2017). Trong các nhóm dân cư dễ bị tổn thương và gặp nhiều vấn đề trong tiếp cận các

* Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.

dịch vụ xã hội cơ bản, không thể không nhắc đến nhóm những người dân tái định cư (TĐC). Người dân TĐC là những người phải thay đổi chỗ ở và thiết lập một nơi ở mới trong các dự án di dời giải tỏa đất. Quá trình này ảnh hưởng đến mọi mặt cuộc sống của mỗi thành viên trong gia đình. Một trong những vấn đề đó là tiếp cận với các dịch vụ cơ bản, trong đó, có tiếp cận với dịch vụ cung cấp nước an toàn với giá cả phải chăng. Như vậy, đề thủ đô Hà Nội phát triển bền vững, rất cần nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng nước hiệu quả cho người dân TĐC, đồng thời cần coi đây là một vấn đề xã hội cấp thiết.

Bài viết góp phần tìm hiểu sự hài lòng của người dân TĐC về dịch vụ cấp nước, giá nước và chất lượng nước sinh hoạt. Trong bài viết này, một số thuật ngữ có thể được hiểu như sau: dịch vụ nước sinh hoạt được hiểu là dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt cho người dân ở các khu tái định cư. Tái định cư được hiểu là một quá trình mà nhờ đó, nhà ở, tài sản và cơ sở hạ tầng công cộng của cộng đồng được xây dựng lại tại một điểm khác. Như vậy, hộ gia đình tái định cư là các hộ gia đình di dời chỗ ở của mình đến các nơi ở mới. Quá trình tái định cư ảnh hưởng đến mọi khía cạnh cuộc sống của các thành viên gia đình. Trong nghiên cứu này, các khu tái định cư được chia làm hai nhóm chính: nhóm nhà chung cư tái định cư và nhà đất tái định cư. Sự hài lòng được tìm hiểu thông qua đánh giá của người dân về các khía cạnh: dịch vụ cấp nước, chi phí sử dụng nước và chất lượng nước. Thang đo mức độ hài lòng được đo theo 3 mức độ: hài lòng, bình thường và không hài lòng.

2. Vài đặc điểm về các khu tái định cư tại địa bàn nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện với quy mô mẫu là 305 hộ gia đình và 12 phỏng vấn sâu hộ gia đình TĐC ở hai khu TĐC thuộc quận Hoàng Mai và quận Nam Từ Liêm. Đây là những địa bàn khá nổi bật về việc tiếp cận và sử dụng nước sinh hoạt của cộng đồng dân tái định cư. Như vậy, mẫu khảo sát là mẫu có chủ định ở các khu TĐC có vấn đề về nước.

Khu TĐC Tu Hoàng, phường Phương Canh, quận Nam Từ Liêm, là nơi dành cho những người dân phải di dời để mở rộng quốc lộ 32 đoạn Nhôn-Diễn. Đây là khu TĐC mà người dân được đền bù bằng đất (gọi là *khu TĐC nhà đất*). Do khu TĐC chưa được cấp nước máy để sử dụng, nước sinh hoạt chủ yếu của các hộ gia đình ở khu vực này là nước giếng khoan.

Tại quận Hoàng Mai, hai khu TĐC được khảo sát là khu chung cư đô thị Đền Lừ và tòa nhà TĐC ở khu đô thị Pháp Vân-Từ Hiệp. Khu TĐC Đền Lừ chủ yếu dành cho người dân chuyển đến do giải phóng mặt bằng ở chân Cầu Vĩnh Tuy. Tòa nhà TĐC ở Pháp Vân-Từ Hiệp là nơi có cư dân chuyển đến từ nhiều khu vực khác nhau ở Hà Nội. Hai khu TĐC này đều được sử dụng nước máy nhưng đơn vị cấp nước khác nhau. Tại các khu TĐC, việc cấp nước phải được bàn giao từ chủ đầu tư sang cho xí nghiệp nước tại địa bàn. Tuy nhiên, do rất nhiều lý do, việc bàn giao này có thể chậm trễ do rất nhiều vướng mắc. Khu TĐC Đền Lừ gồm có 5 toà nhà thì hiện vẫn còn 2 toà nhà chưa được bàn giao giữa chủ đầu tư và xí nghiệp nước. Do vậy, mặc dù được sử dụng nước máy nhưng người dân phải tự quản rất nhiều. Còn tại tòa nhà TĐC ở Pháp Vân-Từ Hiệp thì chủ đầu tư cũng là đơn vị

cung cấp nước cho tòa nhà. Tuy nhiên, ở khu vực này, nước chỉ được chủ đầu tư cấp đến chân tòa nhà, theo một mức giá cố định (10.000đ/m³). Các hộ gia đình tự lắp đặt đồng hồ nước và tự quản các vấn đề về nước trong tòa nhà (từ sửa chữa hỏng hóc, chịu thất thoát nước nếu có và tự thu tiền nước...).

3. Sự hài lòng của các hộ gia đình TĐC về dịch vụ nước sinh hoạt

3.1. Sự hài lòng về một số vấn đề của dịch vụ cấp nước

Sự hài lòng về dịch vụ cấp nước có thể xem xét trên một số khía cạnh như: sự sẵn có của nguồn nước, về khả năng tiếp cận dịch vụ cấp nước tại các khu TĐC, về chất lượng cơ sở hạ tầng về nước và mức độ kịp thời của các bên liên quan trong xử lý các vấn đề về nước. Thông qua các khía cạnh này có thể thấy sự hài lòng về dịch vụ cấp nước của các hộ gia đình TĐC.

Thứ nhất, sự sẵn có của nguồn nước

Nguồn nước sinh hoạt hiện nay của Hà Nội là không dồi dào, hệ thống cấp nước sinh hoạt đã cũ, không phát triển kịp với quá trình công nghiệp hóa, đô thị hóa nhanh hiện nay. Vì vậy, vào các mùa hè, khi nhu cầu nước sinh hoạt tăng cao, xảy ra tình trạng thiếu nước sinh hoạt cho cộng đồng dân cư. Theo Sở Xây dựng Hà Nội thì mùa hè tình hình cung cấp nước sinh hoạt đô thị rất khó khăn, khả năng cung cấp đầy đủ nước sinh hoạt cho toàn thành phố hạn chế (Sở Xây dựng Hà Nội, 2017). Trong khi đó, các khu vực xây dựng toà nhà TĐC thường là khu vực ven đô, xa hoặc cuối nguồn nước, do vậy nguồn nước sinh hoạt dành cho người dân TĐC càng thiếu nhiều.

Khu vực này nằm ở cuối nguồn, toà nhà này lại là toà cuối cùng được nhận nước. Nên cứ khi nào các toà khác nước chảy tràn vào bể rồi thì mới đến chúng tôi. Mấy năm trước nước khổ lắm, thiếu nước triền miên, đặc biệt 3 tháng hè. Do chúng tôi ở cuối nguồn nước nên rất khổ.

(PVS, nữ, nhà A1, khu chung cư TĐC, quận Hoàng Mai)

Thứ hai, về khả năng tiếp cận dịch vụ cấp nước tại các khu TĐC

Đề hưởng thụ các dịch vụ xã hội như dịch vụ cấp nước, người dân ở các khu TĐC phải phụ thuộc vào nhiều chủ thể như: Chủ đầu tư, xí nghiệp cung cấp nước, ban quản lý tòa nhà và chính quyền các cấp của thành phố. Nhiều những quy định trong quản lý, bàn giao cơ sở hạ tầng giữa các bên liên quan đã và đang tạo nhiều rào cản đối với người dân TĐC trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ nước.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, người dân đang gặp nhiều khó khăn trong quá trình được tiếp cận với dịch vụ cấp nước. Quy định chung là chủ đầu tư sẽ thỏa thuận với công ty nước tại địa bàn để bàn giao hạ tầng về nước nhưng nhiều chủ đầu tư đã không thực hiện quy định này, nhiều vấn đề phát sinh dẫn đến chậm trễ trong quá trình chuyển giao giữa chủ đầu tư và xí nghiệp nước, điều này gây nên nhiều khó khăn cho các hộ gia đình TĐC trong quá trình tiếp cận nước. Một số phỏng vấn sâu cho thấy rõ điều này:

Từ khi chuyển về đây, mặc dù chúng tôi đã có nước máy nhưng toà nhà này hệ thống nước chưa được bàn giao cho bên xí nghiệp nước. Về đây hơn chục năm nay rồi vẫn không được bàn giao, đến bây giờ hệ thống đường ống xuống cấp, bên xí nghiệp nước họ có nhận đâu. Thành ra là mặc dù có nước nhưng trong quá trình sử dụng có xảy ra vấn đề gì là dân chúng tôi cứ phải bỏ tiền ra sửa chứ không ai sửa cho đâu.

(PVS, nữ, khu chung cư TĐC, quận Hoàng Mai)

Hộ dân ở một toà nhà chung cư TĐC khác ở quận Hoàng Mai cũng diễn ra tình trạng tương tự.

Khi chúng tôi đến tham quan khu này thì ở đây đã có nước. Nhưng khi chúng tôi đến ở thì lại bị cắt nước với lý do chúng tôi là dân tái định cư, chưa có tư cách pháp nhân trong việc xin cấp nước. Chúng tôi phải đi xin, thì được chủ đầu tư tòa nhà "thương tình" cấp nước cho, mà chỉ cấp nước qua đồng hồ tổng thôi. Bây giờ mỗi nhà chúng tôi tự lắp đồng hồ kiểm soát mức tiêu thụ chứ vẫn chưa được cấp nước và lắp đồng hồ từ phía xí nghiệp nước.

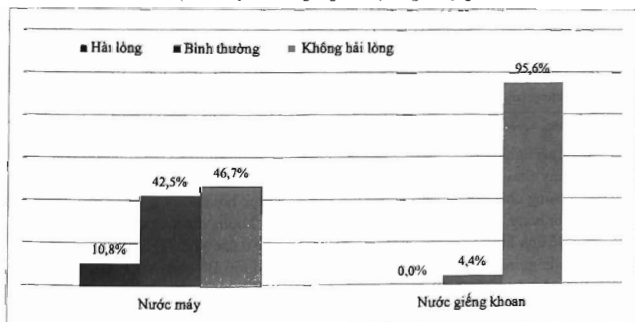
(PVS, nam, khu chung cư TĐC, quận Nam Từ Liêm)

Thậm chí có những khu vực người dân chuyển về nhiều năm nhưng vẫn chưa được cấp nước máy.

Chúng tôi về đây mấy năm nay vẫn chưa được cấp nước máy. Chủ đầu tư cứ hứa hết năm này qua năm khác là chúng tôi sẽ được cấp nước mà chưa thấy đâu. Các hộ dân quanh đây đều có nước máy để dùng, chỉ có khu TĐC này là không có nước máy. Là người dân ở thủ đô mà bao năm nay không có nước máy để sinh hoạt thì hài lòng thế nào được.

(PVS, nam, khu TĐC nhà đất, quận Nam Từ Liêm)

Hình 1. Mức độ hài lòng của người dân khu TĐC với các loại nước sinh hoạt chính (nước máy và nước giếng khoan) đang sử dụng



Nguồn: Số liệu khảo sát của đề tài.

Như vậy, có thể thấy rằng, việc tiếp cận dịch vụ cấp nước của người dân TĐC còn gặp khá nhiều khó khăn, rào cản do những nguyên nhân như: thiếu nguồn nước, thiếu mạng lưới hệ thống cấp nước. Đặc biệt, do đặc thù là người dân TĐC nên họ bị phụ thuộc vào chủ đầu tư và sự hợp tác, bàn giao giữa chủ đầu tư và xí nghiệp cung cấp nước. Rõ ràng, sự thuận tiện, tiện lợi trong tiếp cận dịch vụ cung cấp nước ở khu TĐC nhìn chung là thấp.

Từ thực tế nguồn nước được tiếp cận ở các khu TĐC thì mức độ hài lòng của các hộ gia đình TĐC với các loại nước được tiếp cận và sử dụng như thế nào? Số liệu khảo sát cho thấy như sau:

Hình 1 cho thấy, với nước máy, tỷ lệ không hài lòng là 46,7%, tỷ lệ hài lòng chỉ 10,8% và tỷ lệ đánh giá mức có thể chấp nhận được (bình thường) là 42,5%. Với nước giếng khoan, tỷ lệ đánh giá không hài lòng là cao nhất (95,6%) trong khi tỷ lệ tạm chấp nhận chỉ 4,4% và không có hài lòng. Kết quả khảo sát cũng cho thấy, giá trị trung bình mức độ hài lòng về nước máy là 2,46/5 điểm ở mức độ trung bình và chỉ ở mức thấp đối với nước giếng khoan (1,29/5 điểm). Như vậy, có thể thấy, nước giếng khoan là loại nước mà người dân không hài lòng khi phải sử dụng cho sinh hoạt.

Thứ ba, cơ sở hạ tầng về nước

Kết quả nghiên cứu cho thấy, hiện vẫn đang tồn tại nhiều vấn đề về cơ sở hạ tầng cấp nước cho các khu TĐC.

Bảng 1. Hệ thống cơ sở hạ tầng về nước mà người dân ở các khu chung cư TĐC đã gặp phải khi về khu TĐC

Cơ sở hạ tầng	Đồng ý	
	Số lượng	Tỷ lệ
Bể chứa nước chất lượng kém (rò rỉ, vỡ, không đảm bảo kỹ thuật..)	87	40,7
Bể chứa nước cho toà nhà không được thau rửa thường xuyên	187	87,5
Cơ sở hạ tầng kém, nước từ tầng trên chảy xuống tầng dưới	167	78,1
Hệ thống đường ống nước hay bị hỏng, vỡ	209	97,6

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của đề tài.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, theo đánh giá của người dân sinh sống tại khu vực đã có nước máy (hay khu chung cư TĐC) thì hiện trạng cơ sở hạ tầng về nước tại khu vực đang sinh sống chất lượng khá thấp. 97,6% người được hỏi cho rằng hệ thống đường ống nước hay bị hỏng, vỡ; 87,5% cho rằng bể chứa nước không được thau rửa thường xuyên. Điều này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nước ở các khu TĐC; 78,1% đánh giá cơ sở hạ tầng kém, nước chảy từ tầng trên xuống tầng dưới. Bể chứa nước cũng được đánh giá là kém chất lượng với 40,7% ý kiến đồng tình.

Điều đáng nói là theo thời gian, chất lượng cơ sở hạ tầng ngày càng đi xuống nếu không có sự can thiệp, cải tạo từ các cơ quan hữu quan.

Nhà ĐC chất lượng rất kém, một thời gian là xuống cấp hết, sơn bong tróc hết cả, sân thành hồ, trong nhà xe nước thải trào hết cả ra... Nói chung có trục trặc thì người ta mới cho ĐC ở. Đường ống thì nứt, vỡ suốt. Cứ một thời gian cả lại nứt vỡ, nước thấm ầm mồm ra tường. Do vậy, chúng tôi phải sống chung với ầm mồm quanh năm. Thỉnh thoảng sửa đường ống nước vỡ thì chúng tôi lại bị mất nước từ vài ngày cho đến một tuần. Nói chung chất lượng nhà ĐC là rất kém.

(Nữ, nhà A1, khu chung cư ĐC, quận Hoàng Mai)

Như vậy, có thể thấy, chất lượng cơ sở hạ tầng về nước ở các khu ĐC là khá thấp, điều này cũng là nguyên nhân khiến cho sự hài lòng về dịch vụ nước của người dân ĐC nhìn chung là không cao.

Thứ tư, đánh giá của người dân về sự kịp thời của các bên liên quan trong giải quyết các vấn đề về nước

Bảng 2. Sự kịp thời của các bên liên quan trong giải quyết các sự cố về nước ở khu tái định cư

Mức độ kịp thời	Số lượng	Tỉ lệ
Kịp thời	30	9,8
Bình thường	64	21,0
Không kịp thời	211	69,1
Tổng	305	100,0

Nguồn: Số liệu khảo sát của đề tài.

Theo số liệu của Bảng 2, 9,8% hộ gia đình đánh giá các bên liên quan can thiệp kịp thời. Số trả lời không kịp thời chiếm tới 69,1%. Điều này cho thấy, các hộ tái định cư đánh giá các chủ thể có trách nhiệm trong giải quyết kịp thời các sự cố về nước là thấp. Các chủ thể này gồm: Các xí nghiệp, công ty nước sạch thành phố, chính quyền địa phương, chủ đầu tư các dự án xây dựng khu nhà tái định cư, ban quản lý khu tái định cư... Chủ thể nhiều, nhưng cơ chế tổ chức, chi đạo, điều hành, quản lý thì lại chưa thật cụ thể, rõ ràng. Mọi chi phí cho việc vận hành nước trong tòa nhà do người dân tự lo. Thất thoát, lãng phí, gia tăng các chi phí vận hành, quản lý khiến giá nước đội lên. Rõ ràng, sự không thống nhất trong quản lý, điều hành hệ thống dịch vụ cấp nước giữa các chủ thể có trách nhiệm là một nguyên nhân quan trọng hạn chế quyền tiếp cận và sử dụng nước của người dân tái định cư. Đây cũng là nguyên nhân khiến người dân không hài lòng về dịch vụ cung cấp nước.

3.2. Sự hài lòng về chất lượng nước

Chất lượng nước sinh hoạt là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe người sử dụng. Thực tế, hiện tại, người dân sống ở các khu ĐC đang sử dụng nhiều nguồn nước khác nhau: nước máy, nước giếng khoan, nước mưa và nước đóng bình chai trong đó hai nguồn nước chính sử dụng trong sinh hoạt là nước máy và nước giếng khoan.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, người dân TĐC ở địa bàn nghiên cứu đánh giá chất lượng các nguồn nước sinh hoạt mà họ có khả năng tiếp cận được rất thấp (đối với cả nước máy và nước giếng khoan). 91,8% hộ gia đình cho rằng nước sinh hoạt họ đang sử dụng là không sạch, có màu và cặn bẩn.

Xem xét đánh giá về chất lượng nước theo địa bàn TĐC, kết quả cho thấy: ở khu chung cư tái định cư, nơi đã được sử dụng nước máy thì có đến 88,3% cho rằng chất lượng nước kém. Chỉ có một tỷ lệ nhỏ 11,7% cho rằng nước chất lượng tốt.

Nước máy ở đây rất bẩn, nước đục, nhiều cặn. Khăn rửa mặt dùng được một thời gian đã chuyển màu ó vàng. Nồi xoong sau một thời gian sử dụng thì đóng cặn, phải đánh rửa thường xuyên. Thậm chí sàn nhà tắm cứ vài ngày lại chuyển màu vàng vàng. Những thùng trữ nước thì luôn có một lớp cặn đục ở dưới đáy.

(PVS, nữ, khu chung cư TĐC, quận Hoàng Mai)

Đối với khu tái định cư nhà đất-nơi người dân chưa được tiếp cận với nước máy - phải sử dụng chủ yếu nước giếng khoan cho sinh hoạt thì 100% người được hỏi cho rằng chất lượng nước giếng khoan là kém. Trong sinh hoạt, nước giếng khoan không được coi là nguồn nước an toàn cho sức khỏe bởi chứa nhiều tạp chất, kim loại nặng, không tốt cho sức khỏe. Chính vì vậy, có thể dễ hiểu khi 100% hộ gia đình ở khu vực TĐC nhà đất nơi chưa có nước máy cho rằng chất lượng nước sinh hoạt kém.

Nước giếng khoan mặc dù không đảm bảo cho sinh hoạt nhưng ở đây chưa có nước máy thì phải dùng tạm thôi. Được cái là nước giếng khoan thì lúc nào cũng có, chỉ trừ khi máy bơm hỏng hoặc mực nước cạn quá không bơm được thì không có nước thôi nhưng việc này hiếm khi xảy ra.

(PVS, nam, khu TĐC nhà đất, quận Nam Từ Liêm)

Đáng chú ý, theo đánh giá của người dân thì nước sinh hoạt mà họ được tiếp cận khi đến khu TĐC có chất lượng kém hơn rất nhiều nước sinh hoạt mà họ đã được sử dụng khi ở nơi ở cũ.

Nước sinh hoạt tôi nghĩ không sạch. Bể vài năm chưa thấy thay rửa gì. Nước nhiều khi có nhiều cặn, vẫn đục. Tôi thấy bao ngày xưa thay bể, đây cảnh giác, thế thì sạch thế nào được. Chỗ tôi ở ngày xưa nước máy trong veo, dùng thoải mái giá rẻ thích lắm chứ không giống khu này.

(PVS, nam, khu chung cư TĐC, quận Hoàng Mai)

Trước khi chuyển về đây, nhà tôi ở mặt đường, buôn bán làm ăn, đường xá, điện nước đều đầy đủ tiện lợi. Từ khi chuyển vào đây, cuộc sống của chúng tôi rất khó khăn. Trước kia, chúng tôi được sử dụng nước máy, nước rất trong, thế mà khi chuyển vào đây bao năm rồi vẫn chưa được cấp nước máy, phải dùng nước giếng khoan, đường xá thì không được làm, thực sự cuộc sống của chúng tôi rất khó khăn do thiếu những điều kiện sống cơ bản.

(PVS, nữ, khu TĐC nhà đất, quận Nam Từ Liêm)

Điều này một lần nữa cho thấy, việc triển khai thực hiện những chủ trương chính sách của Nhà nước với người dân TĐC hiện có nhiều cấp bậc. Chủ trương đối với các khu TĐC sẽ tốt hơn hoặc ít nhất là bằng nơi ở cũ trên thực tế đã không được hiện thực hoá. Lòng tin của người dân đối với các chủ thể chịu trách nhiệm tại các khu TĐC không được coi trọng.

Nước ở đây rất bẩn. Nước đục, có cặn. Dùng một thời gian đựng cặn ở sàn nhà vệ sinh, toilet, nôi xoong bảm cặn, thau chậu vài ngày phải mang ra đánh lại. Nước bẩn quá nên hầu như nhà nào ở đây cũng sử dụng máy lọc. Thậm chí lọc trong, lọc ngoài. Ở ngoài phải sử dụng đến 2-3 quả lọc. Chúng tôi phải thay 2-3 tháng/lần bóng lọc (lõi lọc). Trong nhà thì chúng tôi sử dụng bình lọc hoặc phổ biến nhất là máy lọc nước. Phải có máy lọc mới yên tâm dùng cho ăn uống.

(PVS, nữ, khu chung cư TĐC, quận Hoàng Mai)

3.3. Sự hài lòng về chi phí sử dụng nước

Đối với các khu chung cư TĐC, mặc dù đã được tiếp cận với nước máy và giá nước được áp dụng là giá chung của nhà nước, các hộ gia đình còn phải đóng thêm nhiều khoản phụ cho việc sử dụng nước. Các khoản phụ thu về nước được sử dụng cho các mục đích khá đa dạng, tùy thuộc vào đặc điểm của từng toà nhà. Một số khoản phụ thu về nước ở các toà nhà chung cư TĐC bao gồm: thau bể hàng năm, bồi dưỡng cho người vận hành máy bơm nước hàng ngày, chi phí sửa chữa hệ thống đường ống (rò rỉ, hoặc vỡ,...):

Giá nước ở đây chúng tôi trả theo giá chung của thành phố, tuy nhiên phụ phí về nước cũng nhiều khoản. Chúng tôi phải trả thêm tiền cho việc thau bể, chi phí cho sửa chữa hệ thống đường ống khi bị vỡ hoặc rò rỉ. Ngoài ra cũng phải đóng tiền để bồi dưỡng bác bảo vệ - kiểm luôn việc bơm nước hàng ngày cho cả khu. Cộng thêm các khoản này thì cũng tốn kém đấy.

(PVS, nữ, khu chung cư TĐC, quận Hoàng Mai)

Thậm chí có khu vực, quá trình tiếp cận nước của người dân rất khó khăn. Họ không được ký hợp đồng mua nước, nên công ty nước chỉ bán nước đến chân toà nhà, còn các hộ gia đình phải trả tiền nước dựa trên đồng hồ sử dụng và số lượng nước thất thoát ở cả toà nhà trong quá trình sử dụng.

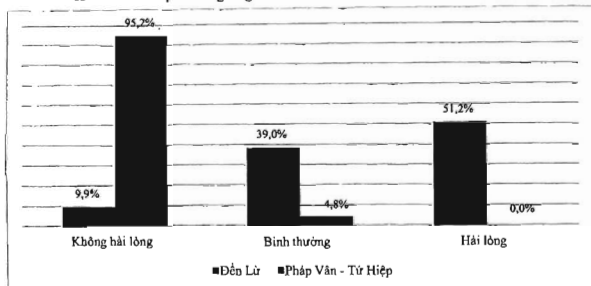
Ở đây, xí nghiệp cấp nước không ký hợp đồng cấp nước cho mỗi gia đình chúng tôi do chưa có sự bàn giao giữa chủ đầu tư và bên xí nghiệp cấp nước. Sau một thời gian đi xin thì bên xí nghiệp nước "thương tình" mới bán nước cho các hộ ở đây - nhưng chỉ cấp đến chân toà nhà. Sử dụng bao nhiêu và thất thoát như thế nào sau đồng hồ tổng chúng tôi tự chịu. Mà hệ thống bể chứa và đường ống ở đây kém lắm, lượng nước thất thoát rất lớn. Ngoài ra chúng tôi vẫn phải trả các khoản phụ phí khác trong quá trình sử dụng nước: thau bể, tiền cho người đứng ra thu tiền nước cho khu, tiền sửa chữa những chỗ đường ống hỏng... Tiền nước hàng tháng chúng tôi phải trả cho khối lượng nước sử dụng và số thất thoát là khoảng 15.000đ/1m³. Có thời điểm nước thất thoát nhiều chúng tôi phải trả lên đến hơn 20.000đ/1m³ nước... Trong khi các toà nhà xung quanh đây không phải TĐC thì người ta chỉ phải trả tiền nước đúng theo quy định chung của thành phố thôi.

(PVS, nam, khu chung cư TĐC, quận Hoàng Mai)

Đáng chú ý, ở những khu vực chưa được tiếp cận với nước máy, người dân phải sử dụng các nguồn nước thay thế khác như: Nước giếng khoan, nước mưa, nước đóng bình, chai thì chi phí cho việc có nước sinh hoạt còn cao hơn khá nhiều so với khu vực đã có nước máy. Các khoản chi phí cho một số việc như: khoan giếng, lọc nước, mua nước bình chai... Đây là thực tế mà các cơ quan hữu quan cần chú ý xem xét để đảm bảo công bằng cho các nhóm dân TĐC - nhóm dân cư lẽ ra phải được nhận nhiều hỗ trợ hơn của Nhà nước.

Về mức độ hài lòng về chi phí cho việc sử dụng nước máy, kết quả nghiên cứu cho thấy, đa số hộ gia đình được khảo sát hài lòng về chi phí cho sử dụng nước sinh hoạt (41,0%). Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ đáng kể (27%) người dân TĐC không hài lòng về chi phí cho việc sử dụng nước sinh hoạt. Có sự khác biệt về mức độ hài lòng về giá nước giữa các nhóm dân cư ở khu vực cư trú khác nhau.

Hình 2. Mức độ hài lòng về giá nước sinh hoạt theo địa bàn tái định cư



Nguồn: Kết quả khảo sát của đề tài.

Đối với hai khu vực TĐC đang sử dụng nước máy được khảo sát là khu TĐC Đền Lũ và tòa nhà TĐC ở khu Pháp Vân-Tứ Hiệp thì có sự khác biệt rõ rệt về mức độ hài lòng với giá nước của người dân ở hai khu vực này. Có đến 95,2% người được hỏi không hài lòng về giá nước máy tại tòa nhà TĐC ở khu đô thị Pháp Vân-Tứ Hiệp, trong khi tỷ lệ không hài lòng ở khu TĐC Đền Lũ chỉ là 9,9%. Sở dĩ có sự khác biệt lớn này là do trong khi khu TĐC Đền Lũ các hộ gia đình trả tiền nước với mức giá như thành phố quy định nhưng với khu TĐC Pháp Vân-Tứ Hiệp phải trả với mức giá cao hơn so với quy định chung. Đây chính là lý do khiến các hộ gia đình ở khu TĐC Pháp Vân-Tứ Hiệp đều cho rằng giá nước sinh hoạt mà họ đang sử dụng là quá cao. Đối với tòa nhà TĐC ở khu Pháp Vân-Tứ Hiệp, do còn nhiều khó khăn trong việc chuyển giao giữa chủ đầu tư và xí nghiệp nước nên hiện tại nước sinh hoạt là do chủ đầu tư cung cấp đến tòa nhà qua đồng hồ tổng. Mức giá chủ đầu tư bán cho tòa nhà mỗi mét khối nước là 10.000đ/m³. Tuy nhiên, trong quá trình sinh hoạt, xảy ra nhiều thất thoát và cộng thêm phụ phí cho sử dụng nước nên số tiền mà các hộ gia đình cần trả cho mỗi m³ nước sinh hoạt cao hơn khá nhiều tùy theo tháng và khối lượng nước sử dụng.

Câu hỏi đặt ra là vai trò của các bên liên quan hoặc cơ quan giám sát trong việc giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành các khu TĐC như thế nào? Nếu có vấn đề phát sinh ở khu TĐC thì ai là người chịu trách nhiệm? Cơ quan nào chịu trách nhiệm giám sát quá trình quản lý của đơn vị cung cấp dịch vụ nhằm đảm bảo sự công bằng và quyền lợi cho người dân TĐC? Rõ ràng, đây là những vấn đề thể chế, chính sách quản lý. Các quy định về mô hình, tổ chức, nguyên tắc vận hành, chế tài và biện pháp để ràng buộc trách nhiệm của các bên liên quan với chất lượng của khu đô thị không rõ ràng. Như vậy, trong hoàn cảnh này, chỉ có người dân phải chịu thiệt thòi nhất.

Vậy những yếu tố khiến cho người dân chưa hài lòng về nước sinh hoạt nói chung?

Bảng 3. Lý do khiến người dân TĐC không hài lòng với nước sinh hoạt

Lý do không hài lòng về nước sinh hoạt	N	Tỷ lệ (%)
Trả nhiều tiền cho lắp đặt	23	7,5
Chi trả tiền nước sinh hoạt hàng tháng cao	72	23,6
Chất lượng nước sinh hoạt kém	245	80,3
Lượng nước sinh hoạt không đủ cung cấp	10	3,3
Phải phụ thuộc vào nguồn nước bên ngoài, không tự chủ được	52	17,0
Người dân phải chờ đợi quá lâu để được kết nối vào hệ thống nước	91	29,8
Hay bị vỡ ống nước	42	13,8

Nguồn: Kết quả khảo sát của đề tài.

Kết quả khảo sát cho thấy lý do quan trọng nhất khiến cho khá nhiều hộ dân chưa hài lòng với việc tiếp cận và sử dụng nước, đó là chất lượng nước sinh hoạt kém (80,3%). Ngoài ra, việc phải chờ đợi quá lâu mới được kết nối vào hệ thống nước (29,8%) và phải trả tiền nước sinh hoạt với giá cao (23,6%) cũng là nguyên nhân khiến người dân không hài lòng. Những lý do còn lại làm cho người dân TĐC không hài lòng với dịch vụ cấp nước sinh hoạt như: không tự chủ về nước, hay bị vỡ đường ống nước... tuy nhiên chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ. Việc là người dân thủ đô mà một thời gian dài không được sử dụng nước máy cho sinh hoạt cũng là một nguyên nhân khiến người dân không hài lòng về nước. Một nguyên nhân nữa là mặc dù chất lượng nước kém nhưng người dân lại phải bỏ ra chi phí cao cho việc sử dụng nước. Thêm vào đó, hệ thống cấp nước sinh hoạt đã quá cũ, đường ống hay bị vỡ, hỏng, rỉ sét, cũng là nguyên nhân khiến cho người dân không hài lòng về nguồn nước họ đang sử dụng. Người dân còn phải sử dụng một hệ thống lọc nước sinh hoạt nhiều tầng nấc. Đây cũng là lý do khiến sự hài lòng về nước nói chung của các hộ gia đình ở các khu TĐC thấp.

Chúng tôi về đây được hơn 6 năm rồi nhưng không được cấp nước máy. Chúng tôi vẫn đang phải sử dụng nước giếng khoan. Ở nơi ở cũ, chúng tôi có đầy đủ điện nước máy, nhà ở mặt đường. Thế mà vào đây, mặc dù được hứa là nơi ở tốt nhưng hơn 6 năm nay vẫn chưa được cấp nước, không được làm đường đi lại. Là người dân thủ đô mà đến nước máy không có. Chúng tôi rất bức xúc.

(PVS, nữ, khu TĐC nhà đất, quận Hoàng Mai)

Chất lượng nước ở đây kém lắm, không sử dụng máy lọc đến mấy lần thì chẳng dám ăn uống gì đâu. Mang tiếng ở thủ đô mà nước máy như nước giếng thế thì hài lòng thế nào được.

(PVS, nữ, khu chung cư TĐC, quận Nam Từ Liêm)

Như vậy, có thể thấy, có nhiều lý do khiến người dân các khu TĐC không hài lòng với nước sinh hoạt mà họ đang sử dụng. Trong đó, nổi bật nhất là những lý do liên quan đến chất lượng nước sinh hoạt kém, chi phí sử dụng nước cao, hoặc những bức xúc liên quan đến việc phải chờ đợi quá lâu mà chưa được sử dụng nước sạch. Tất cả những điều này cho thấy còn nhiều vấn đề trong tổ chức, quản lý ở khu TĐC: từ mô hình tổ chức đến nguyên tắc vận hành, chế tài và biện pháp để ràng buộc trách nhiệm của các bên liên quan với chất lượng nước của khu TĐC không rõ ràng? Chưa rõ cơ quan chịu trách nhiệm giám sát quá trình quản lý của đơn vị cung cấp dịch vụ nhằm đảm bảo sự công bằng và quyền lợi cho người dân; những vi phạm xảy ra và những cam kết không thực hiện đúng như ban đầu sẽ được xử lý như thế nào?... Tất cả những bất cập này đã gây rất nhiều khó khăn cho người dân trong quá trình ổn định cuộc sống ở nơi ở mới. Đáng chú ý, đây là những vấn đề không thường xảy ra ở các khu đô thị thương mại nhưng lại dễ thấy ở các khu TĐC. Vậy phải chăng tình trạng này chỉ xảy ra thường xuyên với nhóm dân cư yếu thế hơn trong xã hội như nhóm những người dân TĐC? Như vậy, mục tiêu nơi ở mới phải tốt hơn hoặc ít nhất là bằng nơi ở cũ chưa được thực hiện nghiêm túc trong thực tế.

Bảng 4. Mô hình hồi quy logistic về mức độ hài lòng đối với nước máy của người dân ở khu TĐC (các hộ đã có nước máy)

Biến số độc lập	Hệ số hồi quy B	Mức ý nghĩa Sig.	Tỷ số chênh Exp(B)	Khoảng tin cậy 95% của Exp(B)	
				Cận dưới	Cận trên
Khu TĐC					
Đền Lừ (nhóm đối sánh)					
Pháp Vân-Tứ Hiệp	-3,434	0,000	0,032	0,009	0,120
Thu nhập của hộ gia đình	0,000	0,345	1,000	1,000	1,000
Số thành viên trong gia đình	-0,191	0,129	0,826	0,645	1,057
Số năm cư trú tại khu TĐC	-0,133	0,004	0,875	0,799	0,959
Chất lượng nước kém	-0,986	0,094	0,373	0,118	1,182
Các bên liên quan không kịp thời giải quyết các vấn đề về nước	-0,093	0,784	0,912	0,470	1,767
Bể chứa không được thu rửa thường xuyên	-0,936	0,005	0,392	0,204	0,753
Hằng số	4,056	0,000	57,748		
Số trường hợp: N = 214					
Log likelihood = 226,688					

Nguồn: Số liệu điều tra của đề tài.

Kết quả mô hình hồi quy trình bày trong Bảng 4 cho thấy các biến địa bàn cư trú, số năm cư trú, chất lượng nước và tình trạng thường xuyên được thu rửa của bể chứa nước

có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với nước máy. Cụ thể, các hộ gia đình TĐC ở khu Pháp Vân-Từ Hiệp có xác suất hài lòng thấp hơn so với các hộ gia đình ở Đền Lừ. Số năm cư trú càng nhiều thì xác suất hài lòng càng thấp. Bể chứa nước không được thau rửa thường xuyên cũng làm giảm xác suất hài lòng của người dân. Có thể thấy rằng, việc không thau rửa bể có ảnh hưởng đến chất lượng nước và từ đó ảnh hưởng đến sức khỏe và đời sống của người dân ở khu TĐC. Rõ ràng, chất lượng nước là một yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe của người dân nên chất lượng nước kém rõ ràng sẽ khiến mức độ hài lòng về nước của người dân giảm. Nhiều người cho rằng nước ở khu vực TĐC kém hơn nhiều so với nước ở nơi ở cũ của họ cả về chất lượng và mức độ ổn định. Điều này một lần nữa cho thấy những khó khăn của người dân trong việc tiếp cận với nước sau TĐC. Đây là yếu tố cần lưu ý đối với quản lý nước ở các khu TĐC đã được sử dụng nước máy.

Kết luận

Nguồn nước sinh hoạt hiện nay ở các khu TĐC ở của Hà Nội còn thiếu, hệ thống cấp nước cũ. Do các khu TĐC thường ở những khu ven đô, xa hoặc cuối nguồn nước. Kể cả ở những khu TĐC có nguồn nước, có dịch vụ cấp nước thì việc cấp nước lại phụ thuộc vào chủ đầu tư và sự chuyển giao giữa chủ đầu tư và xí nghiệp nước về hạ tầng nước. Quá trình chuyển giao này trên thực tế còn nhiều vướng mắc, khó khăn, do vậy, việc tiếp cận nước của người dân TĐC bị cản trở. Thậm chí, có những khu vực người dân chuyển về nhiều năm vẫn chưa có nước máy để sử dụng. Điều này đã gây nên nhiều bức xúc, không hài lòng của người dân TĐC.

Mặc dù tỷ lệ hài lòng đối với nước máy ở các khu TĐC chỉ ở mức thấp, nhưng vẫn còn cao hơn so với khu dùng nước giếng khoan. Nghiên cứu cho thấy, hiện trạng cơ sở hạ tầng về nước ở các khu TĐC kém và điều này ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nước và số lượng nước sinh hoạt của người dân, khiến cho người dân TĐC không hài lòng về nước.

Về chất lượng nước, đa số các hộ TĐC đánh giá chất lượng nước sinh hoạt mà họ đang sử dụng là không sạch. Có sự khác biệt không đáng kể trong đánh giá về chất lượng nước sinh hoạt giữa các hộ gia đình sử dụng nước máy và sử dụng nước giếng khoan. Nước giếng khoan là loại nước đều được mọi người cho rằng có chất lượng không đảm bảo, nhưng ngay cả nước máy tại các khu TĐC cũng có chất lượng rất thấp, có màu và cặn bẩn.

Đa số hài lòng về chi phí cho việc sử dụng nước sinh hoạt. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ đáng kể không hài lòng về chi phí cho sử dụng nước sinh hoạt. Có sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa các nhóm hộ gia đình TĐC ở những khu TĐC khác nhau do áp dụng mức giá nước và phụ phí khác nhau. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến mức độ kém hài lòng của nguồn nước như: chất lượng nước kém, giá và chi phí cho sử dụng nước cao, hoặc do người dân phải chờ đợi quá lâu từ khi chuyển đến khu TĐC mà không được cấp nước máy. Ngoài ra, số năm cư trú cũng là yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng về nước máy của người dân TĐC.

Tóm lại, mức độ hài lòng thấp của người dân TĐC đối với dịch vụ cấp nước, giá nước và chất lượng nước cho thấy những bất cập trong tổ chức, quản lý, vận hành ở các khu TĐC hiện nay. Những vấn đề về phân cấp quản lý chưa phù hợp, quy định trách nhiệm chưa rõ ràng và bất cập trong quá trình chuyển giao quản lý, vận hành khu TĐC giữa các bên liên quan như chủ đầu tư, xí nghiệp nước... đã phát sinh nhiều chi phí không đáng có cho người dân. Trong khi đó, những hộ TĐC thuộc nhóm dễ bị tổn thương và chủ yếu là các hộ gia đình có thu nhập trung bình và thấp so với mặt bằng chung. Rõ ràng, những chính sách của nhà nước ưu tiên cho đối tượng này trên thực tế đã không được thực hiện đầy đủ. Do vậy, cần nhiều biện pháp đồng bộ từ các bên liên quan để giải quyết các vấn đề bất cập tại khu TĐC hiện nay, góp phần nâng cao đời sống của người dân TĐC, thúc đẩy sự phát triển bền vững của thủ đô.

Tài liệu tham khảo

- Sở Xây dựng Hà Nội. 2017. Đảm bảo cung cấp nước sinh hoạt mùa hè năm 2017 khu vực đô thị Thành phố Hà Nội. Báo cáo thường kỳ.
- UBND Thành phố Hà Nội. 2013. Quyết định số 69/2013/QĐ-UBND quy định về Cấp nước cho khu nhà ở đô thị, khu tái định cư, khu nhà ở công nhân, khu, cụm công nghiệp, thương mại và dịch vụ.
- WaterAid. 2011. Rights-based approaches to increasing access to water and sanitation. *WaterAid Discussion paper*.
- WHO. 2017. Safely managed drinking water - thematic report on drinking water, Geneva, Switzerland, truy cập tại trang: <https://data.unicef.org/wp-content/uploads/2017/03/safely-managed-drinking-water-JMP-2017-1.pdf>
- WHO and UNICEF. 2017. Progress on drinking water, sanitation and hygiene. Truy cập tại trang <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2017/launch-version-report-jmp-water-sanitation-hygiene.pdf>
- World Bank. 2017. Các thành phố Đông Á và Châu Á Thái Bình Dương: Mở rộng cơ hội cho tầng lớp nghèo thành thị. Tập sách tổng quan. Ngân hàng Thế Giới, Washington, DC.