



“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง เป็นธรรม เป็นกลาง สร้างสุข” อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี



๑

หลักการและเหตุผล

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุมาจากการร้องเรียนร้องทุกข์ ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

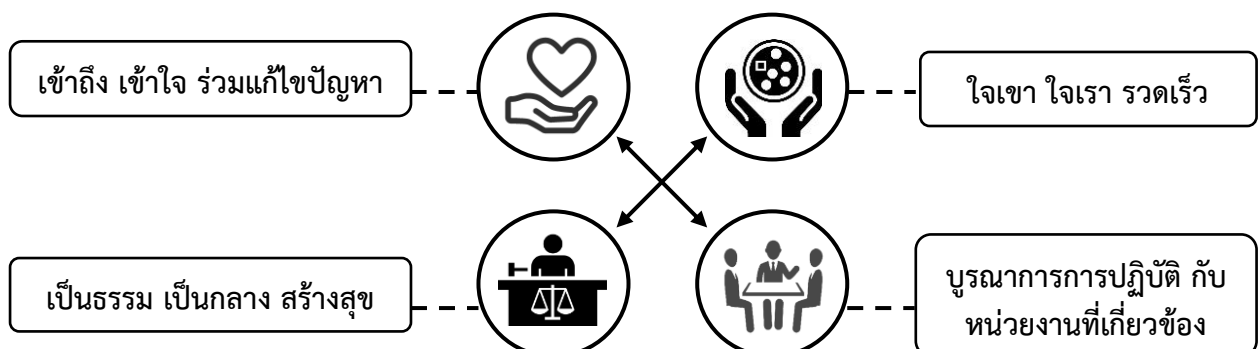
อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นอำเภอที่มีประชากรหนาแน่น มีลักษณะเป็นสังคมเมือง มีหมู่บ้านจัดสรรกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ มีการเข้ามาของประชากรแฝงเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาแรงงานต่างด้าว และด้วยความซับซ้อนของสังคมเมือง จึงมีปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนเป็นอย่างมาก

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกการทำงานในระดับพื้นที่ จึงมีบทบาทสำคัญ ในการขับเคลื่อนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุมาจากการร้องเรียนร้องทุกข์ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยการอำนวยความสะดวกของนายอำเภอซึ่งเป็นผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ บางบัวทอง พร้อมด้วยชุดปฏิบัติการประจำตำบล และหน่วยงานภาคี

๒

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง โดยชุดเคลื่อนที่เร็วศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ บางบัวทอง จะลงพื้นที่เร่งแก้ไขปัญหให้กับประชาชนอย่างรวดเร็วฉับไว โดยมีหลักคิดและหลักปฏิบัติในการทำงาน คือ

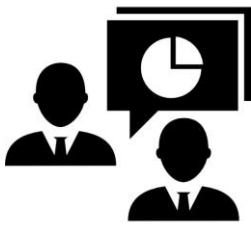


หลักคิดและหลักปฏิบัติในการทำงานทั้ง ๔ ข้อนี้ ได้เป็นแนวทางการทำงานสำคัญที่ทำให้การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในพื้นที่ ประชาชนได้ใช้ช่องทางต่างๆ แจ้งเรื่องราวร้องเรียนและข้อมูล เพื่อช่วยคลี่คลายปัญหาต่างๆเป็นจำนวนมาก

๓

กระบวนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง

การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ ดังนี้



ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านหลายช่องทาง ทั้งการมาร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ผ่านจดหมายร้องเรียน ผ่านสายตรงผู้ว่าราชการจังหวัด ผ่านสำนักนายกรัฐมนตรี หรือผ่านหน่วยงานต่างๆ



ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจสอบข้อมูล หน่วยงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เมื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องนำมาตรวจสอบข้อมูล ข้อกฎหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลองค์ความรู้ วิเคราะห์ปัญหา และเพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหาได้ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด



ขั้นตอนที่ ๓ บำรุงการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา

หลังจากการตรวจสอบข้อมูลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยชุดเคลื่อนที่เร็วศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง ได้บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมลงพื้นที่เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลไปแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว โดยมีหน่วยงานที่ร่วมบูรณาการ เช่น หน่วยงานส่วนท้องถิ่น เกษตร ประมง พัฒนาชุมชน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อุตสาหกรรม ททรัพยากรและสิ่งแวดล้อม



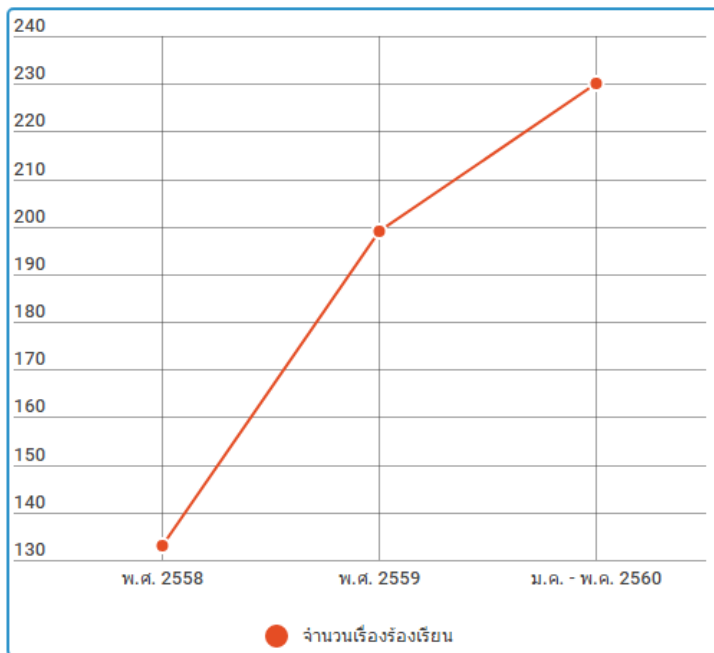
ขั้นตอนที่ ๔ ติดตามผลและรายงานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทองได้ตอบชี้แจงการแก้ไขปัญหาต่อหน่วยเหนือและผู้ร้องเรียน และได้พัฒนาการจัดเก็บฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัล เพื่อเป็นคลังข้อมูลแบบถาวร และง่ายต่อการติดตามสืบค้น

ผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๘ จนถึง ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๕๕๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๕๔๐ เรื่อง จำแนกสถิติเป็นรายปี ดังนี้

- ปี ๒๕๕๘ รับเรื่องร้องเรียน ๑๓๓ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๓๓ เรื่อง
- ปี ๒๕๕๙ รับเรื่องร้องเรียน ๑๙๙ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๙๖ เรื่อง
- ปี ๒๕๖๐ ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม รับเรื่องร้องเรียน ๒๓๐ เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๑๕ เรื่อง



การดำเนินการ พ.ศ. ๒๕๕๘



● ดำเนินการเสร็จสิ้น

การดำเนินการ พ.ศ. ๒๕๕๙



● ดำเนินการเสร็จสิ้น ● ยังไม่แล้วเสร็จ

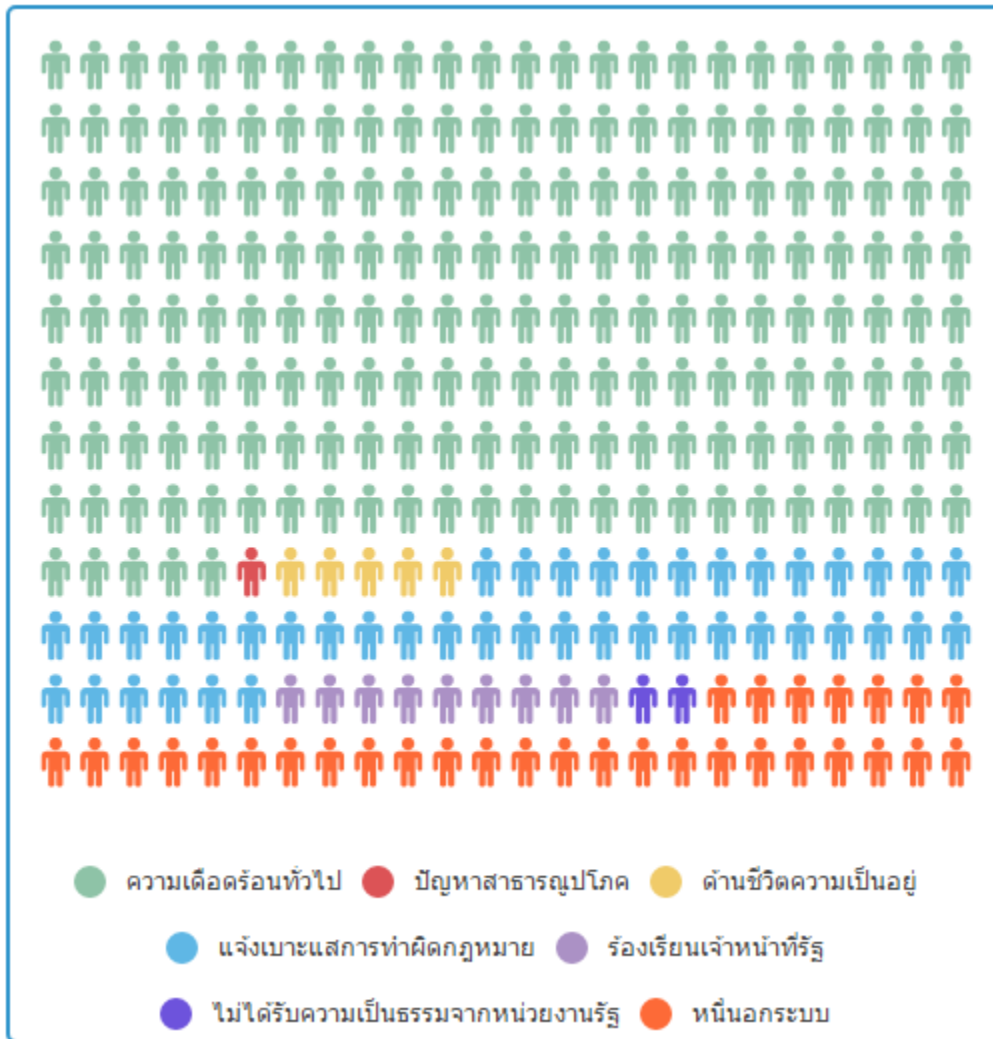
การดำเนินการ ม.ค.-พ.ค. ๒๕๖๐



● ดำเนินการเสร็จสิ้น ● ยังไม่แล้วเสร็จ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง ได้รับเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ จำนวน ๒๓๐ เรื่อง ดำเนินการแล้วจำนวน ๒๑๕ เรื่อง โดยจำแนกเป็นประเภทเรื่องร้องเรียนได้ดังนี้

๑. ความเดือดร้อนทั่วไป	จำนวน ๑๕๗	เรื่อง
๒. ปัญหาสาธารณสุข	จำนวน ๑	เรื่อง
๓. ด้านชีวิตความเป็นอยู่	จำนวน ๔	เรื่อง
๔. แจ้งเบาะแสการทำผิดกฎหมาย	จำนวน ๓๔	เรื่อง
๕. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ	จำนวน ๗	เรื่อง
๖. ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานรัฐ	จำนวน ๒	เรื่อง
๗. หนี้นอกระบบ	จำนวน ๒๕	เรื่อง



๖

ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการดำเนินงานที่โดดเด่น

๖.๑

การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป

การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป เป็นปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดโดยเฉพาะเหตุความเดือดร้อนรำคาญด้านกลิ่น เสียง และปัญหาความขัดแย้ง ศูนย์ดำรงธรรมบางบัวทองได้บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะหน่วยงานท้องถิ่นที่เป็นเจ้าพนักงานที่ดูแลเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญโดยตรงลงพื้นที่พร้อมด้วยชุดเคลื่อนที่เร็วไปแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ สร้างความไว้วางใจต่อชาวบางบัวทองในการให้ความเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

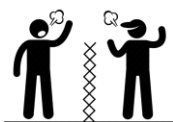


การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนราคาที่ดินกลืน



การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนราคาที่ดินเสี่ยง





การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง



๖.๒

การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ

การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ เป็นอีกหนึ่งปัญหาที่สำคัญตามนโยบายของรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางบัวทองได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยประนีประนอมจนเป็นที่พอใจของเจ้าหนี้และลูกหนี้โดยประสบผลสำเร็จทุกเรื่องตามข้อร้องเรียน โดยใช้กรอบและกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยตามแต่ความเหมาะสม ความยากง่าย และความเร่งด่วนของแต่ละกรณี





การดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้ระบบ



๖.๓

การดำเนินการตามเบาะแสการกระทำผิดที่ได้รับแจ้งผ่านศูนย์ดำรงธรรม

การดำเนินการตามเบาะแสการกระทำผิดที่ได้รับแจ้งผ่านศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดำเนินงานอย่างใกล้ชิดกับศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอำเภอบางบัวทอง โดยดำเนินการ ตรวจสอบตามเบาะแสที่ได้รับแจ้งและมีการขยายผลการจับกุม

ผลการดำเนินการด้านยาเสพติด พ.ศ. ๒๕๕๙ – พฤษภาคม ๒๕๖๐



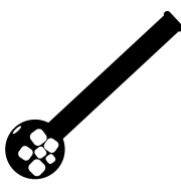
จับกุมยาเสพติด
๒๗๘ คดี



ผู้ต้องหา
๓๐๒ ราย



ยาบ้า ๑,๐๑๒,๓๔๘ เม็ด



ไอซ์ ๑๘๓ กรัม



กัญชา ๓,๔๗๓ กรัม



การดำเนินการตามเบาะแสการกระทำผิดที่ได้รับแจ้งผ่านศูนย์ดำรงธรรม







ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากประชาชนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและด้านอื่นๆ โดยเฉพาะการดำเนินการแบบบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมกันกับชุดเคลื่อนที่เร็วในการเข้าไปแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทองยังต้องเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อรองรับเรื่องร้องเรียนที่มีแนวโน้มสูงขึ้นจากประชาชนที่ไว้วางใจให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทองเข้าช่วยแก้ไขปัญหา

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง
“บริการด้วยใจ ให้ความเป็นธรรม เกิดปัญหา ปราบปราม”