

สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

๑. สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่มีการเปิดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

- ๑.๑ การให้บริการศูนย์บริการร่วม(บริการชำระค่าไฟฟ้า จดทะเบียนขนส่ง) จำนวน ๔๕,๙๑๙ ราย
- ๑.๒ บริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาประชาชน จำนวน ๑๒,๙๓๖ ราย
- ๑.๓ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีมีประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว จำนวน ๔,๓๐๖ เรื่อง โดยได้มีการดำเนินการยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๓,๙๑๔ เรื่อง (ร้อยละ๙๐.๙๐) และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๓๙๒ เรื่อง (ร้อยละ๑๐.๑๐) โดยจำแนกรายละเอียดข้อมูล ดังต่อไปนี้

ยุติ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	รวม
๓,๙๑๔	๓๙๒	๔,๓๐๖
ร้อยละ ๙๐.๙๐	๑๐.๑๐	

การจำแนกรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามประเภทเรื่อง

หากจำแนกข้อมูลตามประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่า เมื่อเริ่มเปิดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เรื่องร้องเรียนที่มากที่สุดคือประเภทขอความช่วยเหลือ จำนวน ๑,๓๕๘ เรื่อง ยุติแล้ว ๑,๑๗๙ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๑๗๙ เรื่อง รองลงมาเป็นประเภทปัญหาความเดือดร้อน จำนวน ๗๓๐ เรื่อง ยุติแล้ว ๗๓๙ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๓๑ เรื่อง และร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจำนวน ๗๖๐ เรื่อง ยุติแล้ว ๖๖๓ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๙๗ เรื่อง ดังนี้

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ยุติ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	รวม
๑	ขอความช่วยเหลือ	๑,๑๗๙	๑๗๙	๑,๓๕๘
๒	ปัญหาความเดือดร้อน	๗๓๙	๓๑	๗๗๐
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๖๖๓	๙๗	๗๖๐
๔	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด	๔๘๓	๑๑	๔๙๔
๕	ปัญหาที่ดิน	๓๖๙	๑๔	๓๘๓
๖	หนี้สิน	๒๐๓	๒๑	๒๒๔
๗	ขอความเป็นธรรม	๒๘๐	๓	๒๘๓
รวม		๓,๙๑๔	๓๙๒	๔,๓๐๖

๒.การดำเนินงานตามนโยบาย

๒.๑ จัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จให้คำปรึกษาทางธุรกิจ(OSS) โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีได้ดำเนินการเปิดช่องทางในการรับลงทะเบียนผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สำหรับผู้ประกอบการที่มาขอขึ้นทะเบียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

๒. ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางต่างๆ ในพื้นที่เชิญชวนให้ผู้ประกอบการ SMEs ได้ขึ้นทะเบียนผ่านช่องทางรับขึ้นทะเบียนในระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ สสว. (www.sme.go.th) เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (www.damrongdhama.moi.go.th/)

๓. บูรณาการการดำเนินงานร่วมกับภาครัฐและเอกชน โดยมอบหมายหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานพัฒนาธุรกิจจังหวัด ตรวจสอบการขึ้นบัญชีผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการจัดทำบัญชีขึ้นทะเบียนไว้ในรูปแบบเอกสาร ให้นำข้อมูลดังกล่าวมาขึ้นทะเบียนในระบบออนไลน์ให้เรียบร้อย ในส่วนภาคเอกชนให้แจ้งสมาชิกผู้ประกอบการ ได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ SMEs ผ่านทางช่องทางขึ้นทะเบียนทางเว็บไซต์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาส่งเสริม SMEs



๔. จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลคำปรึกษาด้านการลงทุน ณ ศูนย์ OSS ภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

๕. ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

๕.๑ การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ SMEs ดังนี้

จำนวน SMEs ที่มีในระบบขึ้นทะเบียนกับ สสว. (ณ วันที่ ๑๕ พ.ค.๕๘)		จำนวน SMEs ที่ขึ้นทะเบียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	
นิติบุคคล	ไม่ใช่นิติบุคคล	นิติบุคคล	ไม่ใช่นิติบุคคล
๓,๒๕๒	๕๐๐	๔	๑๐

๕.๒ การให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จด้านการลงทุน

จำนวน - ครั้ง



๕.๓ การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ

- ๕.๓.๑ ขึ้นทะเบียนผ่านธนาคารออมสิน ทั้งหมด จำนวน ๓๓ ราย
 - ผลการไกล่เกลี่ยสำเร็จ ๗ ราย
 - อยู่ระหว่างดำเนินการอนุมัติ ๓ ราย
- ๕.๓.๒ ขึ้นทะเบียนผ่าน ธกส. ๒,๗๑๗ ราย
 - สามารถไกล่เกลี่ยและตกลงกันได้ ๑,๒๐๑ ราย
 - ได้รับสินเชื่อแล้ว ๕๕๗ ราย
- ๕.๓.๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดรับเรื่อง จำนวน ๑๗๔ ราย
 - แก้ไขแล้วเสร็จ จำนวน ๑๔๔ ราย
 - อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓๐ ราย

๒. ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีที่มีความโดดเด่น

๑. การดำเนินงานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี กรณีเรื่องร้องเรียนบุกรุกที่สาธารณประโยชน์

เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘ เวลา ๐๙.๐๐ น. ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีร่วมกับตำรวจท้องที่ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองอำเภอศรีเมืองใหม่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีผู้แจ้งเบาะแสชาวบ้านบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ บริเวณบ้านโนนกง หมู่ ๖ ต.นาคำ อ.ศรีเมืองใหม่



จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ได้แนะนำให้อำเภอยื่นเรื่องขอออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงหรือ นสล. เพื่อให้ทราบแนวเขตและกำหนดแผนที่ชัดเจน และพื้นที่ที่ถูกผู้บุกรุกเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

กรณีกรณีการร้องเรียนปัญหาภัยแล้งโดยขอใช้พื้นที่ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๑๐.๐๐ น.-๑๕.๐๐ น. กรณีการร้องเรียนปัญหาภัยแล้งโดยขอใช้พื้นที่ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยบริเวณบ้านหัวเหว ต.โขงเจียม อ.โขงเจียม ทำเป็นอ่างเก็บน้ำเพื่อให้ประชาชนได้ใช้อุปโภคบริโภค การตรวจสอบเท็จดังกล่าว นำโดยนายพิสุทธิ์ บุษยพรรณพงศ์ รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี อุตสาหกรรมจังหวัดอุบลราชธานี นายอำเภอโขงเจียม หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี เจ้าหน้าที่ปกครองท้องที่ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่บริเวณเขื่อนปากมูลพื้นที่คาบเกี่ยวกับบ้านหัวเหว เพื่อตรวจสอบพื้นที่ที่จะมีการยื่นขออนุญาตขุดยึดยินอุตสาหกรรมชนิดหินทรายที่เกิดจากการก่อสร้างเขื่อนปากมูลว่าจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนหรือไม่และเพื่อให้การพิจารณาเป็นไปอย่างรอบคอบและครอบคลุมในทุกมิติ



กรณีร้องเรียนการเปิดปิดที่กั้นน้ำบริเวณอ่างเก็บน้ำห้วยวังนองโดยไม่ได้รับอนุญาต

เมื่อวันที่ ๑๗ ม.ค. ๒๕๕๙ เวลา ๑๒.๐๐ น. นายพิสุทธิ์ บุษยพรรณพงศ์ รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี โดยการมอบหมายจากท่านผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร่วมกันสนธิกำลังโดย กองอาสารักษาดินแดน เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ทหาร ผู้แทนจากโยธาธิการและผังเมือง ออกตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี มีการเปิดปิดที่กั้นน้ำ บริเวณอ่างเก็บน้ำห้วยวังนองโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาการกักเก็บน้ำและส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมบริเวณอ่างเก็บน้ำห้วยวังนอง โดยได้กำชับให้ผู้รับผิดชอบได้เข้มงวดในการดูแลระบบการเปิดปิดน้ำอย่างเคร่งครัด ไม่กระทำโดยพลการ ทั้งได้แนะนำการวางแผนพัฒนาพื้นที่อันจะสามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดอุบลราชธานีต่อไปในอนาคตแก่ผู้รับผิดชอบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง



๒. การปฏิบัติงานจัดระเบียบสังคมจังหวัดอุบลราชธานี กรณีมีการร้องเรียนให้ตรวจสอบผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี



วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙ ชุดจัดระเบียบสังคมจังหวัดอุบลราชธานี สนธิกำลัง ๓ ฝ่าย ประกอบด้วยฝ่ายปกครองตำรวจ ทหาร ภายใต้การอำนวยความสะดวกและสั่งการของนายสมศักดิ์ จังตระกุล ผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี ออกปฏิบัติหน้าที่ตรวจตรา กวดขันการ การประกอบกิจการของสถานบริการ / สถานประกอบกิจการคล้ายสถานบริการ /ร้านเหล้า /ร้านเกมส์ มิให้ฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามนโยบายและคำสั่ง คสช.ตลอดจนการเฝ้าระวังมิให้เป็นแหล่งแพร่ระบาดของยาเสพติดโดยเคร่งครัด ในพื้นที่อำเภอเมืองอุบลราชธานี ผลการปฏิบัติ ดังนี้

- เวลา ๒๒.๓๐ น. ได้แบ่งชุดปฏิบัติการออกเป็น ๒ ชุด เข้าตรวจร้านเกมส์ ตั้งอยู่ที่ ถ.สุขาอุปถัมภ์ (ตามข้อร้องเรียนของประชาชน)ที่ร้านเกม ซิกเมเจอร์ และร้าน เอ็ม คลับ ทำการตรวจปัสสาวะหาสารเสพติด ผู้ใช้บริการในร้าน ไม่พบการกระทำผิด



- เวลา ๒๓.๐๐ น.ตรวจร้านวาเลนไทน์ ไม่พบการกระทำผิด





- เวลา ๒๓.๓๕ น. ตรวจร้านชิตรัมย์ ไม่พบการกระทำผิด



- เวลา ๒๓.๕๐ น. ตรวจร้าน บลา บลา (BLA BLA) ไม่พบใบอนุญาตจำหน่ายสุรา จึงแจ้งข้อกล่าวหา จำหน่ายสุราโดยไม่ได้รับอนุญาต



- เวลา ๒๔.๑๐ น. เข้าตรวจร้าน รีแลกชณะเข้าตรวจร้านได้หยุดให้บริการด้านการแสดงเพื่อความบันเทิงแล้ว แต่ยังมีลูกค้านั่งภายในร้าน จึงแนะนำให้ผู้ดูแลร้านแจ้งลูกค้าว่าปิดการให้บริการและเปิดไฟสว่าง



๓. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

เมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองและศูนย์บริการร่วมสำนักงานประสานงานประชาส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย จัดบริการเคลื่อนที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ณ บริเวณหน้าศูนย์จัดแสดงสินค้า OTOP และต้อนรับ พณฯท่านนายกรัฐมนตรี



เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๘ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี เข้าร่วมโครงการคลินิกเกษตรเคลื่อนที่ ณ เทศบาลเทพวงศา ต.เทพวงศา อ.เขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้บริการประชาชนและรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่และอำเภอใกล้เคียง



๔. แนวโน้มการเพิ่มหรือลดลงของเรื่องร้องเรียนในจังหวัด

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แนวโน้มมีจำนวนลดลง เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้มีการดำเนินงานเชื่อมประสานการแก้ไขปัญหาร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อแก้ไขปัญหาให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว โดยในระดับอำเภอมีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน เป็นจุดให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนในเบื้องต้นอีกส่วนหนึ่ง ประชาชนจึงสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ในระดับอำเภอตำบลหมู่บ้านได้เบื้องต้น ซึ่งทำให้ปริมาณเรื่องร้องเรียนบางส่วนยุติได้ในพื้นที่



๕. ปัญหาข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะ

๕.๑ ปัญหาข้อขัดข้องในการทำงาน

๕.๑.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางส่วนเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล ซึ่งการแก้ไขปัญหามุ่งใช้เวลาและดำเนินการตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้องร่วมกับส่วนราชการหลายหน่วยงานทำให้ปัญหาบางปัญหายังไม่สามารถยุติได้โดยเร็ว

๕.๑.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีมีข้อจำกัดในเรื่องอำนาจตามกฎหมายในการเรียก คู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่นปัญหาในเรื่องของหนี้สิน หรือข้อพิพาททางแพ่ง คู่กรณีที่มีความได้เปรียบไม่ยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหนังสือเชิญ ทำให้ข้อพิพาทตามที่มีการร้องทุกข์เรื่อง หนี้สิน หรือข้อพิพาททางแพ่งอื่นๆไม่สามารถยุติได้

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๕.๒.๑ ควรมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้มีอำนาจในการออกหมายเรียก คู่พิพาทมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ในกรณีการไกล่เกลี่ยทางแพ่ง
