**ระเบียบวาระที่ 3.2 เรื่องเพื่อทราบ (โดยเอกสาร) สรุปเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง**

**เอกสารหมายเลข**

**1. ความเป็นมาของเรื่อง**

จังหวัดอ่างทองได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทองขึ้นตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย  
เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน และได้กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการเป็นประจำทุกเดือน

**2. ผลการดำเนินการที่ผ่านมา แยกออกเป็น 4 ห้วง ดังนี้**

**2.1 เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทองได้รับ ระหว่างปี 2555 –  
27 กรกฎาคม 2557 รวมจำนวน 553 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จร้อยละ 100**

**2.2 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ก่อตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ  
ที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดํารงธรรม ซึ่งได้เริ่มดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม 2557 –  
 22 พฤศจิกายน 2560 มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,635 เรื่อง สามารถยุติได้จำนวน 2,597 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.55**

**2.3 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทองได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์   
รวมจำนวน 306 เรื่อง ยุติแล้วจำนวน 304 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.35 อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง  
คิดเป็นร้อยละ 0.65**

**2.4 สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ยอดยกมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 2 เรื่อง รับเรื่องเข้าใหม่จำนวน 53 เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว  
จำนวน 17 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30.91 รวมเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการรวมจำนวน 38 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 69.09**

**3. การให้บริการของศูนย์บริการร่วม**

ตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม 2557 ถึง วันที่ 22 พฤศจิกายน 2560 **มีทั้งหมด จำนวน 10,729 ราย**

|  |  |
| --- | --- |
| **บริการของศูนย์บริการร่วม (ราย)** | |
| ๑. ชำระค่าไฟฟ้า | 3,714 |
| ๒. ชำระค่าน้ำประปา | 2,897 |
| ๓. ชำระภาษีรถยนต์ | 3,151 |
| ๔. ตรวจสอบและคัดรับรองรายการบุคคล | 600 |
| ๕. บริการขององค์การโทรศัพท์ TOT | 46 |
| ๖. บริการของธนาคารกรุงไทย | 4 |
| ๗. ชำระหนี้ กยศ. | - |
| ๘. บริการรับแลกเหรียญ | 1 |
| ๙. จ่ายเงินประกันภัยข้าว | - |
| ๑๐. รับสมัครและชำระเงินผู้ประกันตน ตาม ม.๔๐ | 217 |
| ๑๑. บริการข้อมูลข่าวสาร | 2 |
| ๑2. การยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้ | 71 |
| 13. ขึ้นทะเบียน SMEs | 26 |
| **รวม** | **10,729** |

ข้อมูล ณ วันที่ 22 พฤศจิกายน 2560