**ระเบียบวาระที่ 3.2 เรื่องเพื่อทราบ (โดยเอกสาร) สรุปเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง**

**เอกสารหมายเลข**

**1. ความเป็นมาของเรื่อง**

จังหวัดอ่างทองได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทองขึ้นตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย  
เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน และได้กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการเป็นประจำทุกเดือน

**2. ผลการดำเนินการที่ผ่านมา ดังนี้**

**2.1 เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ก่อตั้งโดยกระทรวงมหาดไทย มีเรื่องร้องเรียน 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 ธันวาคม 2560 มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,667 เรื่อง สามารถยุติได้จำนวน 2,626 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 41 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.46 แยกเป็น**

**(1) ปี 2557 รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมจำนวน 202 เรื่อง ยุติแล้วจำนวน 202 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100**

**(2) ปี 2558 รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมจำนวน 1,003 เรื่อง ยุติแล้วจำนวน 1,003 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100**

**(3) ปี 2559 รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมจำนวน 692 เรื่อง ยุติแล้วจำนวน 692 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100**

**(4) ปี 2560 รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมจำนวน 456 เรื่อง ยุติแล้วจำนวน 456 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100**

**(5) ปีงบประมาณ 2561 (1 ต.ค. 60 - 22 ธ.ค. 60) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับเรื่องเข้าใหม่จำนวน 314 เรื่อง ยุติเรื่องแล้วจำนวน 273 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86.94 รวมเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการรวมจำนวน 41 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.05**

**3. การให้บริการของศูนย์บริการร่วม**

ตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม 2557 ถึง วันที่ 22 ธันวาคม 2560 **มีทั้งหมด จำนวน 10,795 ราย**

|  |  |
| --- | --- |
| **บริการของศูนย์บริการร่วม (ราย)** | |
| ๑. ชำระค่าไฟฟ้า | 3,754 |
| ๒. ชำระค่าน้ำประปา | 2,923 |
| 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** | **10,795** |

ข้อมูล ณ วันที่ 22 ธันวาคม 2560