เอกสาร 5

**ระเบียบวาระที่ เรื่องเพื่อทราบ (โดยเอกสาร) สรุปเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง**

จังหวัดอ่างทองขอรายงานการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ให้ที่ประชุมคณะกรมการจังหวัด และหัวหน้าส่วนราชการฯ ประจำเดือนธันวาคม 2561

**1. ผลการดำเนินการที่ผ่านมา ดังนี้**

1.1. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ก่อตั้งโดยกระทรวงมหาดไทย มีเรื่องร้องเรียน ระหว่างปี 2555 – 27 กรกฎาคม 2557 รวมจำนวน 553 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จร้อยละ 100

1.2. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ก่อตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ  
ที่ 96/2557 เรื่อ­ง การจัดตั้งศูนย์ดํารงธรรม ซึ่งได้เริ่มดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม 2557 -  
18 ธันวาคม 2561 มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น จำนวน 3,046 เรื่อง สามารถยุติได้จำนวน 3,033 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.57 อยู่ระหว่างดำเนินการ 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.43 แยกเป็น

**(1) ปีงบประมาณ 2557** - **ปีงบประมาณ 2561** รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,975 เรื่อง ยุติแล้วจำนวน 2,975 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

**(2) ปีงบประมาณ 2562** (1 ต.ค. 61 – 18 ธันวาคม 61) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับเรื่องเข้าใหม่จำนวน 71 เรื่อง ยุติเรื่องแล้วจำนวน 58 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 81.69**อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.31**

**2. การให้บริการของศูนย์บริการร่วม**

ตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม 2557 ถึง วันที่ 18 ธันวาคม 2561 **มีทั้งหมด จำนวน 11,450 ราย**

|  |  |
| --- | --- |
| **บริการของศูนย์บริการร่วม (ราย)** | |
| ๑. ชำระค่าไฟฟ้า | 4,179 |
| ๒. ชำระค่าน้ำประปา | 3,022 |
| ๓. ชำระภาษีรถยนต์ | 3,279 |
| 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 | 5 |
| ๑2. การยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้ | 71 |
| 13. ขึ้นทะเบียน SMEs | 26 |
| **รวม** | **11,450** |