



การบริหารจัดการระบบการจองคิวออนไลน์ ขอรับบริการนิติกรณ์เอกสาร

ความเสี่ยงด้านที่ 1 การพิจารณาอนุมัติ อนุญาต ของทางราชการ

1

ผู้ร้องยื่นคำร้องผ่านระบบ การจองคิวออนไลน์



ประเด็นความเสี่ยง (ปานกลาง)

การยื่นคำร้องขอรับรองเอกสารทุกประเภท ผู้มารับบริการ บริษัทเอกชน ผู้ประกอบอาชีพให้บริการอาจมีพฤติกรรมชักจูง เสนอสิ่งตอบแทน ในลักษณะให้สินบนแก่เจ้าหน้าที่ หากเจ้าหน้าที่สามารถจัดสรรลำดับคิว เข้ารับบริการให้แก่ตนเองหรือปรับลำดับคิวเข้ารับบริการได้รวดเร็วขึ้น ณ จุดให้บริการ



มาตรการควบคุมและแผนจัดการความเสี่ยง

1. ปรับปรุงจัดสรรโควตาารบบจองคิวออนไลน์ เพื่อให้ประชาชน สามารถรับคิวได้เร็วขึ้น
2. มีวิธีการหรือช่องทางให้ผู้ร้องที่มีความจำเป็นเร่งด่วน สามารถยื่น เอกสารได้ทันการใช้งาน
3. กำกับ/ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันการทุจริต ในการรับสินบน
4. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงนโยบายการไม่รับของขวัญ ของกำนัล (No Gift Policy) ในการเข้ารับบริคนิติกรณ์เอกสาร



ผลการดำเนินการตามแผน

1. สามารถควบคุมและบริหารจัดการการแจกจ่ายคิวเข้ารับบริการให้ สอดคล้องกับสัดส่วนความต้องการของผู้เข้ารับบริการแต่ละประเภท เพิ่มขึ้น
2. ประชาชนที่มีความจำเป็นเร่งด่วนสามารถเลือกบริการแบบด่วนได้ และกรณีที่ไม่สามารถจองคิวผ่านระบบออนไลน์ได้ แต่มี เหตุความจำเป็นเร่งด่วน สามารถแสดงหลักฐานความจำเป็นเร่งด่วน นั้น ๆ ให้เจ้าหน้าที่ เพื่อประกอบการพิจารณาได้
3. การนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ (การติดตั้งกล้อง CCTV) ทำให้ การทำงานของเจ้าหน้าที่ถูกตรวจสอบได้ มีความโปร่งใสในการ ทำงานมากขึ้น
4. ประชาชนและเจ้าหน้าที่มีความตระหนักรู้ต่อนโยบาย No Gift Policy ในการเข้ารับบริการนิติกรณ์เอกสาร มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิเสธ การรับของขวัญและของกำนัลจากการปฏิบัติหน้าที่ สร้างความเชื่อมั่น แก่ประชาชนและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานการจองคิวออนไลน์



ประเด็นความเสี่ยง (ปานกลาง)

กรณีเอกสารไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนสมบูรณ์อันเป็นเหตุให้ผู้ร้อง ต้องนำเอกสารกลับไปแก้ไขใหม่ ผู้ร้องอาจขอให้เจ้าหน้าที่พิจารณาอนุมัติ รับคำร้องของตน โดยเสนอสิ่งตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งเป็น แรงจูงใจไปสู่ความเสี่ยงต่อการทุจริตของเจ้าหน้าที่



มาตรการควบคุมและแผนจัดการความเสี่ยง

1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอน และค่าธรรมเนียม ที่ถูกต้องอย่างชัดเจน
2. การลดดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบเอกสาร เพื่อป้องกันการเรียกรับสินบนหรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ กรณีเจ้าหน้าที่มีเจตนาทุจริต



การบริหารจัดการระบบการจองคิวออนไลน์ ขอรับบริการนิติกรณ์เอกสาร

ความเสี่ยงด้านที่ 1 การพิจารณาอนุมัติ อนุญาต ของทางราชการ

2

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานการจองคิวออนไลน์



1

ผลการดำเนินการตามแผน

1. ประชาชนรับทราบขั้นตอนและค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องอย่างชัดเจน ช่วยให้ประชาชนสามารถดำเนินการในแต่ละขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ลดเวลา และปัญหาในการรับบริการ ตลอดจนรู้เท่าทันกลุ่มผู้ให้บริการยื่นเอกสารแทน ที่อาจกวดยโอกาสหาประโยชน์จากผู้ขอรับบริการในทางที่ไม่เหมาะสม
2. กรณีพบเอกสารที่มีความจำเป็นต้องใช้ดุลพินิจ เจ้าหน้าที่จะนำเอกสารหารือกับเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจก่อน เพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้

3

เจ้าหน้าที่นำคำร้องและเอกสารเข้าสู่ขั้นตอน นิติกรณ์เอกสารและการนำจ่ายคืนเอกสาร



ประเด็นความเสี่ยง (ปานกลาง)

กรณีผู้ยื่นคำร้องที่ขอรับบริการแบบปกติที่ไม่ได้ขอรับบริการในรูปแบบด่วนตั้งแต่แรก แต่ประสงค์รับเอกสารเร็วกว่า 3 วันทำการตามระเบียบที่กำหนดไว้ อาจเสนอสิ่งตอบแทนที่มีมูลค่าเพิ่มเติมให้เจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่คำบริการนิติกรณ์เอกสาร



มาตรการควบคุมและแผนจัดการความเสี่ยง

1. ตั้งวันที่จ่ายคืนเอกสารในระบบ e-Legalization
2. กำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด กรณีผู้ขอรับบริการมีความจำเป็นเร่งด่วน ผู้ขอรับบริการต้องแสดงหลักฐานความเร่งด่วน เช่น ตัวเครื่องบินนัดหมายหน่วยงานปลายทาง เป็นต้น และจะต้องให้หัวหน้าเป็นผู้อนุโลมพร้อมลงลายมือชื่อกำกับ
3. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

1

ผลการดำเนินการตามแผน

1. วันที่จ่ายคืนเอกสารปรากฏบนหน้าคำร้องขอรับบริการและใบเสร็จของผู้ขอรับบริการอัตโนมัติตามประเภทการบริการที่ผู้ขอรับบริการเลือกและชำระค่าธรรมเนียม ทำให้เกิดความโปร่งใสในการจ่ายคืนเอกสารแก่ผู้ขอรับบริการ
2. กรณีประชาชนมีเหตุความจำเป็นเร่งด่วน สามารถแสดงหลักฐานความจำเป็นเร่งด่วนให้เจ้าหน้าที่ เพื่อประกอบการพิจารณาของหัวหน้าในการอนุโลมยื่นเอกสารได้ และบันทึกการอนุโลมลงบนหน้าคำร้องขอรับบริการทุกครั้ง
3. ประชาชนเข้าถึงช่องทางในการรับทราบข้อมูลการให้บริการนิติกรณ์เอกสาร และสามารถเตรียมเอกสารได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน