



# คู่มือปฏิบัติต้งานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอุดมศิลป์วิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของโรงเรียนอุดมศีลวิทยา โดยคู่มือการปฏิบัติงาน ดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนวิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนอุดมศีลวิทยา ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ช้อยุติมี ความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มี ความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนอุดมศีลวิทยา

## คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนอุดมศิลป์วิทยา

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่าง สม่าเสมอ ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ นั้น เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ คุณภาพการจัดการศึกษาใน แต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาล ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมาย และคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้ง เบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนอุดมศิลป์วิทยาจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสขึ้น และเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่เกี่ยวกับการ ดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ฉบับนี้ขึ้นเพื่อ แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนอุดมศิลป์วิทยาขึ้น

### ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนอุดมศิลป์วิทยา เลขที่ ๕๒ ตำบลตลาดเกรียบ อำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๖๐

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงานงบประมาณและบุคคล รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของข้าราชการครู ผู้บริหารโรงเรียน ประชาชน ผู้ปกครอง และเด็ก นักเรียนเป็นต้น ทั้งยังมีหน้าที่รับผิดชอบงานวินัย งานอุทธรณ์และร้องทุกข์งานกฎหมาย และการดำเนินคดีของรัฐ งานตอบข้อหารือ กฎหมาย และงานคดีปกครอง

### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๕. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
- 2) ทางโทรศัพท์โทรสารหมายเลข ๐๓๕-๒๖๔๑๐๐ หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนอุดมศีลวิทยาหมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๙๒๘๓๓๕๒
- 3) การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือร้องเรียนด้วยวาจาโดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียน
- 4) การร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงเรียนที่อยู่โรงเรียนอุดมศีลวิทยา เลขที่ 52 หมู่ 5 ตำบลลาดเกรียบ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๖๐ โทรศัพท์กลุ่มงานงบประมาณและบุคคล ๐๓๕-๒๖๔๑๐๐
- 5) การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.udomseel.ac.th](http://www.udomseel.ac.th) และ E-Mail: [udomseel@gmail.com](mailto:udomseel@gmail.com) และเบอร์โทรศัพท์กลุ่มงานงบประมาณและบุคคล ๐๓๕-๒๖๔๑๐๐

หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มบริหารงานงบประมาณและบุคคล

**หมายเหตุ** ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใดๆจึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

## ๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครูผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชน ทั่วไป

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ติดตามทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์

## ๗. การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

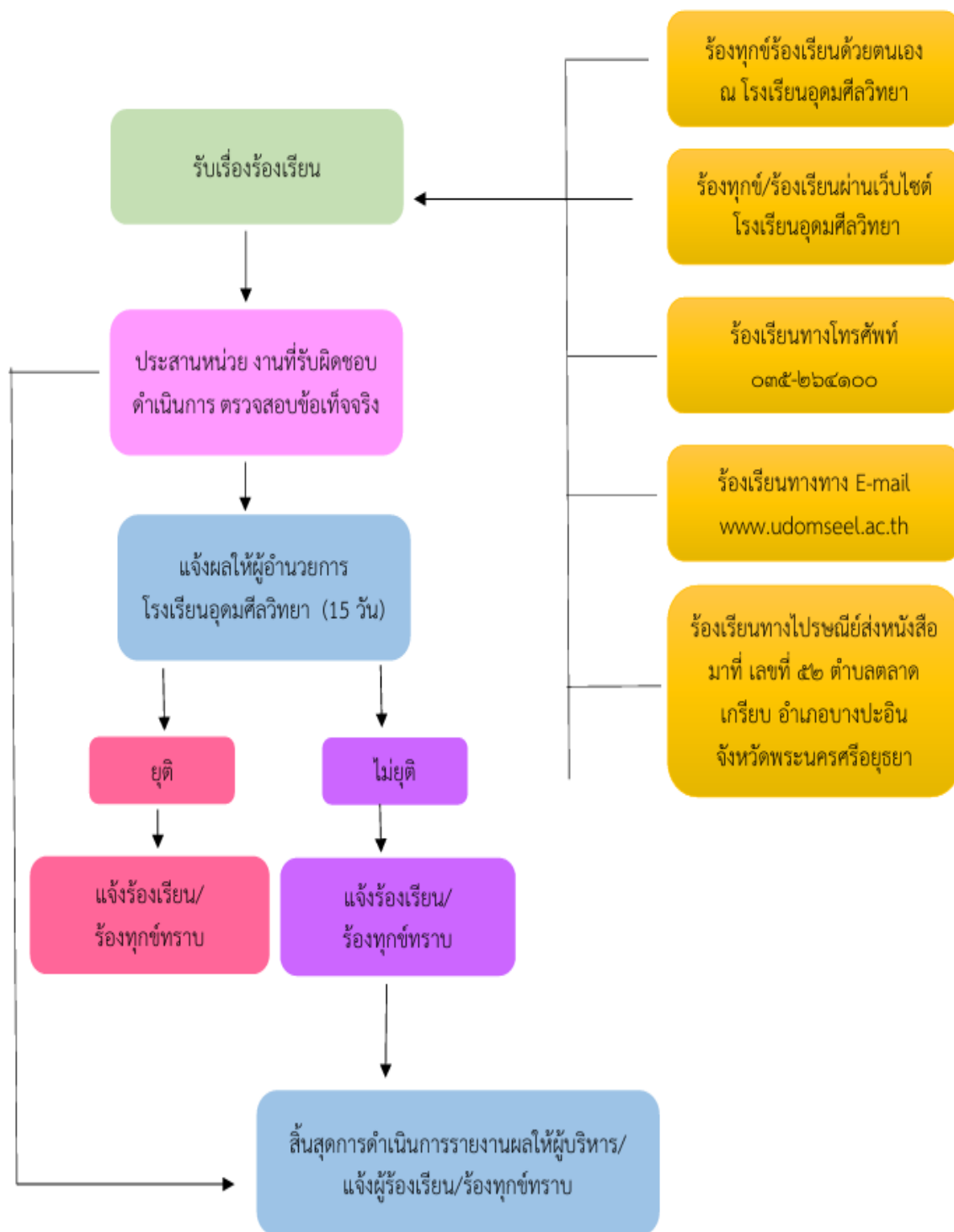
การร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใดจะเป็นผู้ร้องเรียนก็ได้ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสียหายจากการกระทำที่ถูกร้องเรียนนั้น ซึ่งแตกต่างจากกรณีการร้องทุกข์ในคดีอาญา เนื่องจากผู้ร้องทุกข์ในคดีอาญา ต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดนั้น การร้องเรียนในทาง วินัยจึงมีลักษณะเป็นการกล่าวหา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ การร้องเรียนอาจทำเป็นหนังสือร้องเรียน โดยปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนในกรณีมีชื่อผู้ร้องเรียนผู้ได้รับคำร้องเรียน ต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนตามสมควรเพื่อ ไม่ให้ได้รับผลกระทบในทางเสียหายต่อผู้ร้องเรียนหากเป็น หนังสือร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียน "ไม่ได้ลงชื่อร้องเรียนหนังสือดังกล่าวเรียกว่าหนังสือ สนทนาหรือบัตรสนทนาซึ่งผู้รับเรื่องร้องเรียนอาจพิจารณาดำเนินการได้หากการร้องเรียนนั้นระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมอย่างชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอนทำให้สามารถสืบสวน ข้อเท็จจริงได้ ทั้งนี้ตามมติ

คณะรัฐมนตรีที่ส่งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และ ในส่วนมาตรการคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในเรื่องที่ร้องเรียนนั้น ได้แก่ การไปเป็นพยานให้ถือว่าไปราชการ การไม่กลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลแก่ทางราชการ การให้บำเหน็จความชอบแก่ผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น

ทั้งนี้ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๑๒๐๖/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ การดำเนินการภายหลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นความลับของทางราชการ หนังสือร้องเรียนดังกล่าวต้องเป็นเอกสารประทับ "ลับ" ถ้าผู้รับเรื่องร้องเรียนมิใช่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูก ร้องเรียนให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้แก่ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น ถ้าผู้รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บังคับบัญชาระดับ เหนือกว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ถูก ร้องเรียน ผู้บังคับบัญชาคนนั้นอาจรับดำเนินการเองหรือส่งเรื่องร้องเรียนให้ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นผู้ดำเนินการก็ได้ ตามที่ เห็นสมควรแก่เรื่องร้องเรียนนั้น ได้แก่ หากเป็นเรื่องที่ เกี่ยวข้อง กับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นด้วยหรืออาจมีความยุ่งยากในการดำเนินการผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือกว่าก็ควรรับ ดำเนินการ ผู้บังคับบัญชาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ดำเนินการต้อง พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีพยานหลักฐานใน เบื้องต้นอยู่แล้วหรือไม่มีอยู่แล้ว ได้แก่ พยานเอกสารได้แนบเรื่อง ร้องเรียนมาอยู่แล้วและพยานเอกสารนั้นมี ความชัดเจน น่าเชื่อถือ ผู้บังคับบัญชาก็สามารถดำเนินการทางวินัยได้ทันที แต่หากไม่มีความชัดเจน หรือไม่มีพยานหลักฐาน ก็ต้องทำการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำการรวบรวม ข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นให้ได้ ความชัดเจนเสียก่อน แต่อย่างไรก็ตามแม้เรื่องร้องเรียน ดังกล่าวไม่มีพยานหลักฐานพอที่จะดำเนินการทางวินัยได้ทันที ในกรณีที่ปรากฏตัวผู้ถูกกล่าวหาได้แก่ผู้ร้องเรียนมีตัวตนลง ชื่อร้องเรียนในหนังสือร้องเรียนหรือเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ถูกร้องเรียนกระทำความผิดวินัย ผู้บังคับบัญชา ก็ต้องดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง ซึ่งการสืบสวนข้อเท็จจริงนั้น เพื่อให้ทราบ ว่า กรณีร้องเรียนมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการผู้ถูกร้องเรียนนั้นได้ทำความผิดทางวินัยหรือไม่ หากมีมูลผู้บังคับบัญชา ต้องดำเนินการทางวินัยทันที หากกรณีไม่มีมูลก็ให้ยุติเรื่อง ตามมาตรา ๙๕ วรรคสี่ และ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

## ๘. แผนผัง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์โรงเรียนอุดมศิลป์วิทยา



หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานงบประมาณและบุคคล

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ : ๐๓๕-๒๖๔๑๐๐

E-Mail: udomseel@gmail.com

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนผลิตแล้วประทุมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนอุดมศิลป์วิทยา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ กลุ่มบริหารงานบุคคล
ร้องเรียนผ่านทางอีเมล udhomseel@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ กลุ่มบริหารงานบุคคล
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕-๒๖๔๑๐๐	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ กลุ่มบริหารงานบุคคล
ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์โรงเรียนอุดมศิลป์วิทยา	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ กลุ่มบริหารงานบุคคล

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อของ ผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๑. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

หน้าแรก คณะผู้บริหาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ถาม-ตอบ(Q&A) สดุดเยี่ยม ติดต่อเรา

ผู้บริหาร

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนอุดมศิลป์วิทยา  
----- ตำบลลาดกระบัง อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160  
เบอร์แฟกซ์ 0-3526-4100

กรอกแบบฟอร์ม

เรื่องร้องเรียน :

รายละเอียด :

วันเวลา ที่กระทำ: วัน เดือน ปี เวลา น.

ชื่อผู้ร้องเรียน:

เบอร์โทร:

อีเมล:

ไฟล์แนบ:

กรอกรหัส:

ส่งข้อความ

\*\* หมายเหตุ

## ๑๒. การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุด่วนตามกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยายามที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประกาศ "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการ กล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนา คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศ "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

### ๑๓. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียนที่ เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กริยามารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง