



Photo credit: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

คู่มือผู้ใช้ระบบ **ASSIST** สำหรับภาคธุรกิจ



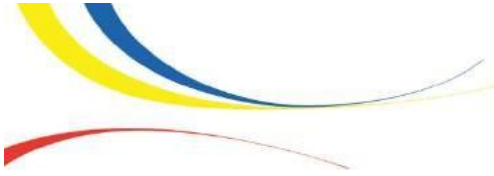
Photo credit: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar



Photo credit: Reicelene Joy N. Ignacio for BusinessWorld



Photo credit: Nathália Rosa on Unsplash



คู่มือผู้ใช้ระบบ **ASSIST** สำหรับภาคธุรกิจ

เกี่ยวกับคู่มือนี้

คู่มือนี้ได้จัดทำเพื่อให้คำแนะนำและขั้นตอนสำหรับกลไกหลักที่เกี่ยวข้องกับมติอาเซียนเพื่อการลงทุน การบริการและการค้า (ระบบ ASSIST) ซึ่งเป็นกลไกที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย จัดทำในรูปแบบออนไลน์ และเป็นไปในลักษณะปรึกษาแต่ไม่ผูกพัน ทั้งนี้ ระบบ ASSIST มุ่งหมายที่จะแก้ไขปัญหาเชิงปฏิบัติการที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการอาเซียนด้านการข้ามเขตแดนซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามความตกลงทางเศรษฐกิจอาเซียนและภายในขอบข่ายประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ส่วนที่ 1 ของคู่มือนี้ประกอบด้วยภาพรวมทั่วไปของระบบ ASSIST ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับขอบเขต กลไกหลัก ช่องทางการติดต่อ ฯลฯ ส่วนที่ 2 อธิบายถึงขั้นตอนตั้งแต่การส่งข้อร้องเรียนจากการใช้แบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์ทั้งที่เปิดเผยตัวตนและไม่เปิดเผยตัวตน ไปจนถึงการให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาผ่านระบบ ASSIST นอกจากนี้ ส่วนที่ 2 ยังได้จัดทำแผนผังขั้นตอนของระบบ ASSIST ในรูปแบบอย่างง่ายเพื่อประกอบการพิจารณาอีกด้วย

ตารางอ้างอิง แผนผังของกลไกระบบ ASSIST คำถามที่พบบ่อย และกรณีศึกษาเพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนระบบ ASSIST ที่ชี้ให้เห็นแสดงอยู่ในภาคผนวกตอนท้ายของคู่มือนี้

ระบบ ASSIST สามารถเข้าถึงได้โดยตรงจากเว็บไซต์ (<http://assist.ascan.org>) หรือเว็บไซต์ของคลังข้อมูลการค้าของอาเซียน (<http://atr.ascan.org>).

สารบัญ

เกี่ยวกับคู่มือนี้	17
ส่วนที่ 1:	
ภาพรวมทั่วไปของระบบ ASSIST	21
ระบบ ASSIST คืออะไร	21
A. ระบบ ASSIST จัดตั้งขึ้นทำไมและอย่างไร	22
B. ขอบเขตของระบบ ASSIST คืออะไร	23
● ประเด็นที่ระบบ ASSIST ครอบคลุม	
● ประเด็นที่ระบบ ASSIST ไม่ครอบคลุม	
C. คุณลักษณะสำคัญของระบบ ASSIST คืออะไร	23
D. กลไกหลักในระบบ ASSIST คือใคร	24
1. ผู้ประกอบการอาเซียน	24
2. ผู้ประสานงานกลาง	25
3. หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง	25
4. หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง	25
5. หน่วยงานรับผิดชอบ	25
E. ยื่นข้อร้องเรียนได้อย่างไร	26
1. ข้อร้องเรียนแบบเปิดเผยตัวตน	26
2. ข้อร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน	26
F. ช่องทางการติดต่อระบบ ASSIST ทำงานอย่างไร	27
G. พื้นที่สาธารณะของเว็บไซต์ระบบ ASSIST	29
ส่วนที่ 2:	
ขั้นตอนการยื่นข้อร้องเรียน	31
ยื่นข้อร้องเรียนอย่างไร	31
A. การใช้แบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์	31
1. สำหรับผู้ประกอบการอาเซียน	31
2. สำหรับสมาคมการค้าอาเซียนและองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียน	31
3. สำหรับทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน	31
B. ขั้นตอนในการยื่นข้อร้องเรียน	32
1. สำหรับผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียน	32
2. สำหรับทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน	37

C. แผนผังขั้นตอนระบบ ASSIST.....	39
D. กรอบระยะเวลาของการยื่นข้อร้องเรียน.....	41
1. การขอเวลา.....	41
2. การติดตามกรณีที่เกิดขึ้นแล้ว.....	41
E. ผู้ร้องอาจจะตรวจสอบความคืบหน้าของข้อร้องเรียน.....	43

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1.

ตารางอ้างอิงสำหรับรายละเอียดข้อร้องเรียน.....	45
1.1. รายการประเภทสินค้า.....	45
1.2. รายการภาคหลัก และภาคย่อยของการบริการ.....	47

ภาคผนวก 2.

แผนผังกระบวนการ ASSIST และกรอบระยะเวลา.....	53
2.1. สำหรับข้อร้องเรียนที่ขึ้นโดยผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนในอาเซียน	53
2.2. สำหรับข้อร้องเรียนที่ขึ้นโดยทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน	54

ภาคผนวก 3.

คำถามที่พบบ่อย	55
----------------------	----

ภาคผนวก 4.

กรณีศึกษา.....	63
----------------	----

ตารางแผนภาพ

แผนภาพที่ 1. โครงสร้างการติดต่อ/ ลำดับขั้นของระบบ ASSIST.....	28
แผนภาพที่ 2. ข้อร้องเรียนที่ขึ้นโดยผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนในอาเซียน.....	40
แผนภาพที่ 3. ข้อร้องเรียนที่ขึ้นโดยทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน.....	40

ส่วนที่ 1 :

ภาพรวมทั่วไปของระบบ

ในส่วนนี้จะเป็นการให้ภาพรวมว่าระบบ ASSIST และ โครงสร้างของระบบเป็นอย่างไร (เช่น การก่อตั้ง ขอบเขต คุณลักษณะสำคัญ กลไกหลัก ประเภทของ ข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อ และพื้นที่สาธารณะ)

ระบบ ASSIST คืออะไร

- ระบบ ASSIST ถูกกำหนดให้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการยอมรับ อำนาจความสะดวกและส่งเสริมผู้ประกอบการธุรกิจอาเซียนและภาคเอกชนที่จะมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับรัฐบาลของประเทศสมาชิกอาเซียนและแก้ไขปัญหาทางการค้าที่มีอยู่
- ระบบ ASSIST ถูกนำมาใช้ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการค้าข้ามเขตแดนภายในอาเซียนระหว่างผู้ประกอบการซึ่งจดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐใดรัฐหนึ่งของสมาชิกอาเซียนกับรัฐบาลอีกหนึ่งในเก้าของประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น ดังนั้น การยื่นข้อร้องเรียนรัฐบาลนอกกลุ่มอาเซียนภายใต้ระบบ ASSIST จึงไม่สามารถกระทำได้ ระบบ ASSIST อาจจะสามารถนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาระหว่างบริษัทด้วยกันเองก็ได้
- ระบบ ASSIST เป็นการทำงานในอินเทอร์เน็ตและเป็นมิตรกับผู้ประกอบการในการรับ การดำเนินการและการตอบกลับข้อร้องเรียนที่ขึ้นโดยผู้ประกอบการอาเซียน องค์กรผู้แทนหรือหน่วยงานความหรือสำนักงานกฎหมายที่แต่งตั้งขึ้น
- ข้อร้องเรียนภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST นั้นถูกจำกัดเฉพาะปัญหาเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจการค้าข้ามเขตแดนของอาเซียนที่ผู้ประกอบการอาเซียนต้องเผชิญเพื่อดำเนินการตามความตกลงเศรษฐกิจอาเซียนและเป็นไปตามขอบข่ายประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- ระบบ ASSIST คือ รูปแบบการติดต่อที่ให้คำปรึกษาหารือแก่ไม่ผูกพันเพื่อหาข้อตกลงที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพแก่ผู้ประกอบการอาเซียนที่กำลังประสบปัญหาทางการค้าเมื่อทำธุรกิจข้ามเขตแดนภายในภูมิภาคอาเซียน คำว่า ‘ไม่ผูกพัน’ หมายความว่า ประเทศสมาชิกอาเซียนอาจจะตัดสินใจที่จะไม่รับข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาหรืออาจจะไม่เสนอแนวทางแก้ไขเมื่อได้มีการยื่นข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ ASSIST แม้ว่าระบบ ASSIST จะกลไกแบบไม่ผูกพัน แต่ประเทศสมาชิกอาเซียนจะต้องพยายามอย่างเต็มที่ที่สุดที่จะมีส่วนร่วมในการร้องเรียนนั้นๆ
- ระบบ ASSIST เป็นกลไกที่มีลักษณะเป็นการปรึกษาหารือ หมายความว่า ระบบ ASSIST ไม่ใช่ระบบของศาลที่ต้องกระทำการพิจารณาของศาลในประเทศหรือระหว่างประเทศ และไม่ได้นำดำเนินการและตัดสินโดยผู้พิพากษา อนุญาโตตุลาการ ผู้ไกล่เกลี่ย คณะผู้เชี่ยวชาญ หรือองค์กรตัดสินภายนอกที่เป็นเอกเทศแต่อย่างใด ระบบ ASSIST เป็นเพียงพื้นที่การปรึกษาหารือโดยตรงผ่านระบบ ASSIST ระหว่างผู้ประกอบการอาเซียน (บริษัทหรือองค์กรผู้แทน เช่น สมาคมการค้า หอการค้า สภาธุรกิจหรือสมาพันธ์ทางธุรกิจ หรือหน่วยงานความหรือสำนักงานกฎหมายที่แต่งตั้งขึ้น) และรัฐบาลอาเซียน
- ระบบ ASSIST เป็นบริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย ดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ซึ่งบริหารจัดการโดยเลขาธิการอาเซียน ทั้งนี้ ระบบ ASSIST จะไม่มีการคิดค่าใช้จ่าย ไม่คิดค่าธรรมเนียม ไม่มีการจดทะเบียน หรือค่าใช้จ่ายในการยื่นข้อร้องเรียนแต่อย่างใด อีกทั้งเป็นพอร์ทัลเว็บที่เข้าถึงได้ง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ พร้อมด้วยรูปแบบอัตโนมัติขั้นสูงโดยระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการแจ้งเตือนและการติดต่อระหว่างกัน (ผ่านช่องทางอีเมลล์) ซึ่งเป็นไปตามแต่ละขั้นตอนและกรอบเวลาที่กำหนด ระบบดังกล่าวมุ่งหมายให้ขั้นตอนเป็นไปด้วยความราบรื่น รวดเร็ว ง่ายต่อการดำเนินการและใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



- การรักษาความลับเป็นสิ่งสำคัญที่สุดและเฉพาะผู้ร้อง ประเทศสมาชิกอาเซียนที่เกี่ยวข้องโดยตรง และเลขานุการอาเซียนเท่านั้นที่จะมีสิทธิเข้าถึงข้อร้องเรียนและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เสนอแนะไป (โปรดดูข้อสงวนความรับผิดชอบในเว็บไซต์ของระบบ ASSIST)
- ข้อมูลใดๆ ที่ได้มีการแลกเปลี่ยนระหว่างกันในระบบ ASSIST จะถูกนำไปใช้ในการพิจารณาตัดสินของศาลในประเทศและการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศ (เช่น องค์การการค้าโลก และ/หรือ อาเซียน) ในภายหลังไม่ได้ ทั้งนี้ ข้อสงวนสิทธิของระบบ ASSIST ได้เขียนเอาไว้อย่างชัดเจนว่าข้อมูลหรือค่าเฉลยใดๆ ที่กระทำโดยผู้ร้องหรือโดยประเทศสมาชิกอาเซียนภายในขั้นตอนของระบบ ASSIST จะถูกนำไปใช้ในการพิจารณาตัดสินของศาลในประเทศและระหว่างประเทศไม่ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะใช้บังคับในศาลไม่ได้ แต่ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาย่อมจะมีคุณค่าเป็นการเฉพาะภายใต้บริบทเดียวกันของข้อร้องเรียนก่อนที่จะได้มีขึ้นกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ (เช่น เจ้าหน้าที่ตุลาการ เจ้าหน้าที่การค้า หน่วยงานที่ออกใบอนุญาตการนำเข้า หน่วยงานตรวจสอบและรับรอง ฯลฯ) ของประเทศสมาชิกอาเซียนที่ได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาแล้ว

A. ระบบ ASSIST จัดตั้งขึ้นทำไมและอย่างไร

ตามอาณัติแห่งผู้นำอาเซียน กลไกในระบบ ASSIST ถูกจัดตั้งเพื่อดำเนินการให้คำปรึกษาในระดับอาเซียนเพื่อช่วยแก้ไขประเด็นปัญหาทางการค้าและการลงทุน (Trade and Investment Issues: ACT) ซึ่งเป็นไปตามอาณัติภายใต้ความตกลงว่าด้วยการค้าสินค้าสำหรับเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Trade in Goods Agreement: ATIGA) อีกทั้ง ยังเป็นการจัดตั้งอย่างไม่เป็นทางการตามระบบ SOLVIT ของสหภาพยุโรป

ประเด็นทางการค้าและการลงทุน (Trade and Investment Issues: ACT) เป็นกลไกให้คำปรึกษาที่ทดลองใช้ครั้งแรกในช่วงยุค 2000s เป็นไปตามมาตรา 88 แห่ง ATIGA ว่าด้วยประเด็นปัญหาทางการค้าและการลงทุน (การปรึกษาหารือเพื่อยุติประเด็นการค้าและการลงทุนแห่งอาเซียน) และ ปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียนฉบับที่ 2 (หรือที่เรียกกันว่า Bali Concord II)

เจ้าหน้าที่ทางเศรษฐกิจระดับสูงของอาเซียนได้รับรองข้อเสนอโครงการการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาคอาเซียนจากสหภาพยุโรป (ARISE) ในส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องระบบ ASSIST และแนะนำโครงการ ARISE เพื่อจัดตั้งกลไกเชิงสถาบันที่จำเป็นโดยมีรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ และคำชี้แนะระบบ ASSIST ตลอดจนเว็บไซต์ที่อนุญาตให้กลไกหลักของระบบ ASSIST เข้าถึงได้

ระบบ ASSIST ได้มุ่งเน้นแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะของการเป็นกลไกร่วมปรึกษาหารือแต่ไม่ผูกพันประเด็นปัญหาทางการค้าและการลงทุน ในขณะที่เดียวกันได้มีการปรับปรุงโครงสร้างให้ทันสมัยและช่วยให้กลไกสามารถปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ ระบบ ASSIST จึงเป็นกลไกที่แสวงหาข้อยุติที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพแก่ผู้ประกอบการอาเซียนที่ประสบกับปัญหาเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจการค้าข้ามเขตแดนของอาเซียน เพื่อดำเนินการตามความตกลงอาเซียนมาตรา 1(1) แห่งพิธีสารว่าด้วยกลไกระงับข้อพิพาทด้านเศรษฐกิจของอาเซียนซึ่งมีขึ้นเมื่อปีค.ศ. 2016 กุญแจไปกับการประชุมรัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียน (AEM) ครั้งที่ 48 ในเดือนสิงหาคม ค.ศ. 2016 ซึ่งถือเป็นหนึ่งในผลงานชิ้นสำคัญภายใต้การนำของประเศลาวซึ่งเป็นเจ้าภาพในปีนั้น ความมุ่งหมายและเป้าหมายสูงสุดของระบบ ASSIST คือการดำเนินการให้เป็นไปตามลายลักษณ์อักษรและเจตนารมณ์ของความตกลงอาเซียนว่าด้วยการค้าในสินค้า เช่นเดียวกับพิธีสารและความตกลงอาเซียนเกี่ยวกับความคมนาคม การเงินและการลงทุน และการบริการ ระบบ ASSIST ในช่วงแรกมีขอบเขตเฉพาะประเด็นการค้าในสินค้าภายในอาเซียนเพื่อที่จะได้นำไปปฏิบัติอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่ต่อมาก็ได้ขยายไปยังการบริการและมาตรการการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการค้าด้วย

ความมุ่งหมายนี้ก็เพื่อจัดให้มีแนวทางที่เรียบง่ายแก่ภาคเอกชนในอาเซียนเพื่อแก้ไขปัญหาการค้าที่ไม่มีใช้ภายใต้ อุปสรรคที่มีใช้ภายใต้ การรบกวนทางการค้า หรือปัญหาทางการค้าที่อาจจะขัดขวางการค้าและการลงทุนในระดับภูมิภาคโดยขบประเด็นหรือข้อกังวลที่กลไกการรวมกลุ่มอาจจะไม่ปรากฏว่าจะดำเนินการได้อย่างเต็มที่หรือเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของความตกลงระดับภูมิภาคในระดับประเทศได้

B. ขอบเขตของระบบ ASSIST คืออะไร

ระบบ ASSIST พิจารณาเฉพาะข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการค้าข้ามเขตแดนภายในอาเซียนว่าด้วยการค้าในสินค้า การค้าในบริการและประเด็นการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการค้าภายในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ประเด็นที่ระบบ ASSIST ครอบคลุม

- ประเด็นหรือปัญหาข้ามเขตแดนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการความตกลงทางเศรษฐกิจอาเซียนเพียงหนึ่งหรือมากกว่า ซึ่งหมายความว่าความตกลงที่เห็นชอบโดยประเทศสมาชิกอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเข้าใจอย่างแท้จริงในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนว่าด้วยการค้าในสินค้า การค้าในบริการและประเด็นการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการค้า

ประเด็นที่ระบบ ASSIST ไม่ได้ครอบคลุม:

โดยปกติแล้ว เรื่องอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากขอบเขตข้างต้น คือเรื่องที่ไม่ครอบคลุม ซึ่งรวมถึงเรื่องต่อไปนี้: ข้อพิพาทระหว่าง

- ลูกจ้าง/นายจ้าง หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ
- ประเด็นที่กำลังหรืออยู่ในการพิจารณาของศาล/การอนุญาโตตุลาการในประเทศที่มีเขตอำนาจ
- ข้อร้องเรียนต่อบริษัทเอกชนหรือบริษัทต่างๆ
- ประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการค้า การบริการ หรือการลงทุนระหว่างอาเซียน
- ประเด็นการย้ายถิ่น
- วิซ่าและสิทธิในการพำนักอยู่ และ
- การเคลื่อนย้ายของทุนและการชำระข้ามเขตแดน

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

ระบบ ASSIST เกี่ยวข้องกับประเด็นการค้าข้ามเขตแดนระหว่างผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น บริษัท ที่ไม่ใช่บุคคลธรรมดา) ที่จดทะเบียนตามกฎหมายของ 1 ในประเทศสมาชิกอาเซียนซึ่งพิพาทกับรัฐบาลของ 1 ใน 9 ประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น ในทางกลับกัน สำหรับประเด็นในประเทศโดยแท้ นั้น ประเทศต้นทางของผู้ประกอบการอาเซียนจะไม่สามารถยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ได้

ในกรณีที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานใหญ่ซึ่งตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน X และให้บริการอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y ประสงค์ที่จะยื่นข้อร้องเรียนต่อประเทศสมาชิกอาเซียน Y เช่นนั้น สำนักงานใหญ่ซึ่งตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน X ควรที่จะเป็นผู้ยื่นข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ ASSIST ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนนั้นสามารถยื่นแบบนิรนามผ่านสมาคมการค้าอาเซียน หอการค้า สมาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ หน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนที่เป็นตัวแทนของผู้ร้องก็ได้

C. คุณลักษณะสำคัญของระบบ ASSIST คืออะไร

- ความเชื่อมโยงกับระบบคลังข้อมูลการค้าของอาเซียน (ASEAN Trade Repository : ATR) เพื่อให้สอดคล้องกับความตกลงว่าด้วยการค้าสินค้าสำหรับเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Trade in Goods Agreement: ATIGA) ระบบคลังข้อมูลการค้าของอาเซียนจึงมุ่งหมายที่จะสร้างความโปร่งใสทั้งในกฎหมายและขั้นตอนทางการค้าและการศุลกากรสำหรับประเทศสมาชิกอาเซียนทั้งหมด ระบบคลังข้อมูลการค้าของอาเซียนเป็นตัวแทนทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สาธารณะชนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลคลังข้อมูลทางการค้าระดับประเทศของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- เรียบง่ายและเป็นพอร์ทัลเว็บที่เข้าถึงได้ง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ และไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยผู้ประกอบการอาเซียนที่ประสบกับปัญหาทางการค้าจากการส่งออกสินค้าหรือบริการหรือเมื่อลงทุนในประเทศอาเซียน

- เป็นระบบติดตามและมีหน้าจอแสดงผลผ่านสัญญาณไฟที่อนุญาตให้กลไกหลักดำเนินการตามขั้นตอนออนไลน์
- ช่วยให้ผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียนแบบนิรนามผ่านสมาคมการค้าของอาเซียน หรือองค์กรผู้แทนทางการค้า เช่น หอการค้า สภาธุรกิจการค้า สมาพันธ์ธุรกิจ หรือ หน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน เมื่อผู้ร้องประสงค์ที่จะร้องเรียนแบบนิรนาม
- มีการสาธิตออนไลน์และเว็บไซต์ระบบ ASSIST ที่จะจัดทำเป็นภาษาประจำชาติทั้งหมดในอาเซียนในเร็วๆ นี้ (เฉพาะข้อร้องเรียนอาจจะต้องขึ้นเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น)
- เป็นพื้นที่สาธารณะที่ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทและจำนวนของคำร้อง กรณีศึกษาของประเด็นที่ยุติ และความเห็นของผู้ประกอบการอาเซียนจะได้ตีพิมพ์และเผยแพร่

D. กลไกหลักในระบบ ASSIST คือใคร

1. ผู้ประกอบการอาเซียน (AE)

นิยามของผู้ประกอบการอาเซียน และผู้ประกอบการอาเซียนจะต้องมีคุณสมบัติอะไรบ้าง

บริษัทที่จดทะเบียนตามกฎหมายในประเทศหนึ่งในสิบของประเทศสมาชิกอาเซียน

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

ระบบ ASSIST สามารถใช้ได้กับธุรกิจอาเซียนเท่านั้น บัณฑิตบุคคลไม่สามารถยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ได้อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่เป็นบุคคลธรรมดาอาจจะยื่นข้อร้องเรียนแบบนิรนามซึ่งกระทำในนามของลูกความ โดยลูกความนั้นต้องเป็นผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนตามกฎหมาย

ใครเป็นตัวแทนผู้ประกอบการอาเซียนได้บ้าง

- องค์กรผู้แทนในอาเซียน (เช่น สมาคมอาเซียน หอการค้า สภาธุรกิจการค้า สมาพันธ์ธุรกิจ หรือหน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน) ที่หยิบยกประเด็น สอบถาม หรือร้องเรียนในระบบ ASSIST ในนามของสมาชิกหรือกลุ่มของสมาชิกที่มีปัญหาทางการค้าในเรื่องเดียวกัน
- หน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายที่ได้รับอนุญาตให้ว่าความในหนึ่งในสิบประเทศสมาชิกอาเซียนอาจจะเป็นตัวแทนและกระทำในนามของผู้ประกอบการอาเซียนเพื่อยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ก็ได้

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

สำหรับผู้ประกอบการอาเซียน (หรือองค์กรผู้แทน) ที่จดทะเบียนตามกฎหมายนั้นให้ผู้ประกอบการอาเซียนต้องดำเนินการตามกฎหมายของประเทศที่ดำเนินธุรกิจแล้วอย่างครบถ้วน และจดทะเบียนเป็นธุรกิจ หรือสมาคมการค้า/ หอการค้า/ สภาธุรกิจ/ สมาพันธ์ทางธุรกิจ และได้รับใบอนุญาตการจดทะเบียนนั้นๆ และในกรณีของหน่วยงานที่กระทำในนามของลูกความภายในระบบ ASSIST ให้ทั้งนี้ เกณฑ์ในลักษณะเดียวกันจะต้องใช้บังคับกับหน่วยงานและสำนักงานกฎหมายที่อื่นในนามของลูกความ จะต้องแสดงใบอนุญาตทางวิชาชีพที่ออกให้ตามกฎหมายของประเทศสมาชิกอาเซียนต่างๆ

2. ผู้ประสานงานกลาง (CA)

- เลขธิการอาเซียน คือ ผู้ประสานงานกลางของระบบ ASSIST และบริหารจัดการขั้นตอนออนไลน์และรักษาระบบการทำงานภายใต้อำนาจหน้าที่นั้น
- การติดต่อทั้งหมดกับกลไกหลักอื่นๆ จะต้องติดต่อผ่านผู้ประสานงานกลาง
- ภายหลังการตรวจสอบแล้ว ผู้ประสานงานกลางจะส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานประสานระบบ ASSIST ในประเทศสมาชิกที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง)
- ผู้ประสานงานกลางจะตรวจสอบความคืบหน้าและติดต่อกับไปยังผู้ร้อง (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน องค์กรผู้แทนหรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่ถูกตั้งขึ้น) และหากเป็นไปได้ ผู้ประสานงานกลางก็จะส่งต่อข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาลงไปยังผู้ร้องด้วย

3. หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP)

- องค์กรในระดับประเทศ (เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศ) ในรัฐสมาชิกอาเซียนของผู้ประกอบการอาเซียนที่ได้รับร้องเรียน (หรือที่ที่บริษัทสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรณีการค้าและการบริการนั้นๆ)
- ในกรณีที่จำเป็น กระทรวง หน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐอาจแทรกแซงเพื่อเข้ามาเจรจากับผู้ประสานงานกลาง และ/หรือ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

4. หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP)

- องค์กรในระดับประเทศ (เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศ) ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ประเด็นถูกหยิบยกและของผู้ประกอบการอาเซียนกำลังประสบกับปัญหาทางการค้า (เช่น ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ถูกยื่นข้อร้องเรียน)
- กระทรวง หน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐจะตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมกับระบบ ASSIST เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาลงให้กับผู้ประกอบการอาเซียนหรือไม่ จะเข้าร่วมกับหน่วยงานในประเทศที่มีอำนาจหรือไม่ และจะดำเนินการติดต่อสื่อสารกับผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST หรือไม่

5. หน่วยงานรับผิดชอบ (RAs)

- หน่วยงาน หรือผู้แทนรัฐบาลต่างๆ ที่มีภารกิจในการหาแนวทางแก้ไขปัญห หน่วยงานรับผิดชอบเหล่านี้เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ได้มีการหยิบยกประเด็นปัญหา และที่ผู้ประกอบการอาเซียนกำลังประสบกับปัญหาทางการค้า
- ทั้งนี้ กระทรวง หน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางพร้อมด้วยการแสวงหาทางออกให้กับปัญหาในกรณีที่ยอมรับข้อร้องเรียนจะนำเสนอแนวทางที่เป็นไปได้แก่ผู้ร้อง (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน องค์กรผู้แทนหรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่ถูกตั้งขึ้น) ผ่านหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และผู้ประสานงานกลาง

E. ยื่นข้อร้องเรียนได้อย่างไร

ข้อร้องเรียนมี 2 ประเภทที่สามารถยื่นเข้าระบบ ASSIST ได้แก่:

1. ข้อร้องเรียนแบบเปิดเผยตัวตน

ข้อร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตนสามารถยื่นได้โดยตรงโดยผู้ประกอบการอาเซียนในชื่อของคนที่ได้กำหนดเอาไว้ในส่วน D.1. ของคู่มือนี้

ผู้ประกอบการอาเซียนจะต้องแสดงหมายเลขจดทะเบียนทางธุรกิจและหลักฐานการจดทะเบียน ซึ่งกำหนดไว้แล้วอยู่ในแบบฟอร์มในเว็บไซต์ของระบบ ASSIST

2. ข้อร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน

หากผู้ประกอบการอาเซียนประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนแบบนิรนามเพราะเหตุจากการที่ต้องประสบกับปัญหาทางการค้าข้ามเขตแดนภายในอาเซียน ซึ่งสามารถยื่นโดยองค์กรผู้แทนในอาเซียนหรือตามแต่ผู้ประกอบการอาเซียนจะเลือกก็ได้ ได้แก่ สมาคมการค้า หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ หรือหน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน

สมาคมการค้าและองค์กรผู้แทนในอาเซียน

- องค์กรผู้แทนในอาเซียน เช่น สมาคมการค้า หอการค้า สภาธุรกิจ หรือสมาพันธ์ทางธุรกิจอาจจะยื่นข้อร้องเรียนแบบ นิรนามแทนสมาชิกหรือกลุ่มสมาชิกของตนที่ประสบกับปัญหาทางการค้าแบบเดียวกันก็ได้ แนวทางนี้มุ่งหมายที่จะใช้กับผู้ร้องหลายรายที่ประสบกับปัญหาทางการค้าแบบเดียวกันเพื่อหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนหลายฉบับอีกด้วยด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวมีค่าใช้จ่ายเมื่อองค์กรผู้แทนได้ให้บริการกับผู้ประกอบการอาเซียนในกรณีขึ้นแบบนิรนาม
- ในการนี้ องค์กรผู้แทนในอาเซียนจะยื่นข้อร้องเรียนในนามของตนเองซึ่งจำเป็นต้องระบุหมายเลขจดทะเบียนธุรกิจ ในเขตอำนาจของประเทศอาเซียนนั้นๆ ที่ได้มีการดำเนินธุรกิจ
- องค์กรผู้แทนในอาเซียนจะยื่นข้อร้องเรียนเพื่อพิพาทกับประเทศสมาชิกอาเซียนที่ตนจดทะเบียน ครอบคลุมที่ปัญหาทางการค้านั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับประเด็นข้ามเขตแดนและอยู่ในอาเซียน (เช่น สมาคมระบอบภูมิภาคและไม่ไร้ระดับในประเทศเท่านั้น) หรือ สมาชิกปัจเจกบุคคลที่จดทะเบียนตามกฎหมายในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ มากกว่าองค์กรผู้แทนในอาเซียนที่จะทะเบียนในหนึ่งประเทศ

หน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน

- หน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนอาจจะยื่นข้อร้องเรียนแบบนิรนามแทนลูกค้าของตนก็ได้ (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียนที่มีปัญหาทางการค้า) หน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายจะต้องได้รับอนุญาตให้ว่าความในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ลูกค้ามีถิ่นพำนักหรือในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทถึง

- b. กฎพิเศษใช้บังคับกับข้อร้องเรียนที่ขึ้น โดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนของอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก่อนที่จะมีการยื่นข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ ASSIST ในนามของลูกความซึ่งต้องเป็นผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน โดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายของอาเซียนจะต้องติดต่อเลขธิการอาเซียนและให้ข้อมูลที่กำหนดเกี่ยวกับการจดทะเบียนทางวิชาชีพและลูกความที่ไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน ในการทำเช่นนั้น โปรดดาวน์โหลดแบบฟอร์มที่จำเป็นจากเว็บไซต์ระบบ ASSIST (<http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law>) และส่งแบบฟอร์มนั้นมายังเลขธิการอาเซียนตามที่กำหนดไว้แล้วในแบบฟอร์ม
- c. เมื่อเลขธิการอาเซียนได้ให้รหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน (Confidential Case Code: CCC) ทางอีเมลล์แก่ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายแล้ว ข้อร้องเรียนนั้นถือว่าได้มีการขึ้นแล้วในระบบ ASSIST โดยผ่านแบบฟอร์มออนไลน์

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

สำหรับผู้ประกอบการอาเซียนและองค์กรผู้แทนในอาเซียนนั้น หลักฐานการจดทะเบียนในรัฐสมาชิกของผู้ประกอบการอาเซียนและองค์กรผู้แทนในอาเซียนที่จะใช้ยื่นข้อร้องเรียนซึ่งจะต้องแนบมาในรูปของสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนของอาเซียนนั้น จะต้องขึ้นใบอนุญาตทางวิชาชีพของสำนักงานกฎหมายหรือทนายความเป็นหลักฐานการจดทะเบียน ทั้งนี้ ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายต้องแนบหลักฐานการจดทะเบียนธุรกิจของลูกความของตนซึ่งก็คือผู้ประกอบการอาเซียนให้แก่เลขธิการอาเซียนก่อนที่ขึ้นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST ก็ได้

F. ช่องทางการติดต่อระบบ ASSIST ทำงานอย่างไร

ระบบ ASSIST ปฏิบัติการโดยดูแลช่องทางการติดต่อผ่านผู้ประสานงานกลางในนามของผู้ร้อง (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน องค์กรผู้แทนในอาเซียน หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน) กับเจ้าหน้าที่รัฐบาลของสำนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศรับผิดชอบระบบ ASSIST ภายในประเทศสมาชิกอาเซียน

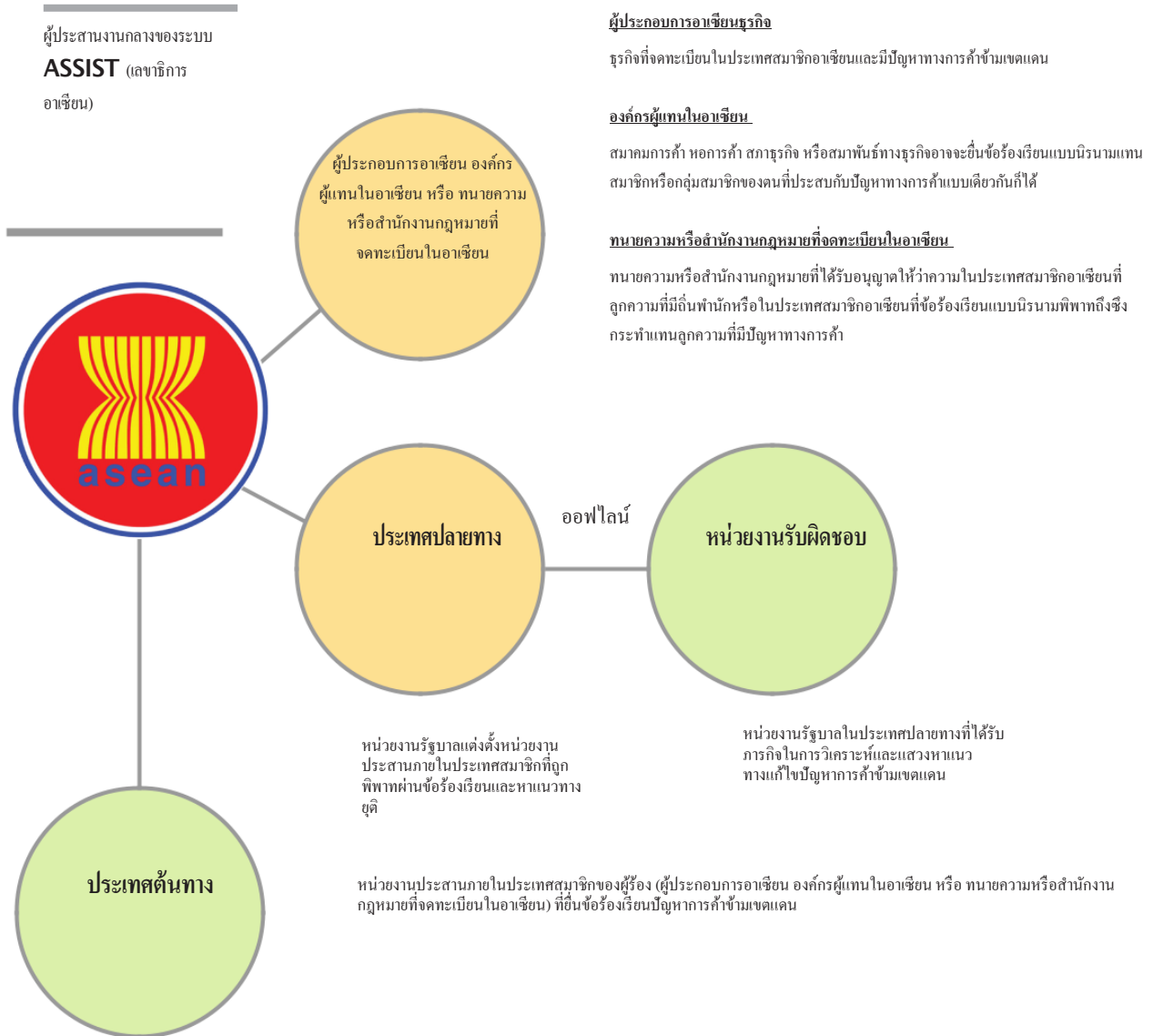
- ระบบ ASSIST ได้รับการจัดการผ่านพอร์ทัลเว็บด้วยการติดต่อทางอีเมลล์ ตามความรับผิดชอบและขั้นตอนที่กำหนด และ
- ผู้ใช้สามารถเข้าถึงผ่านการควบคุมการเข้าสู่ระบบหลังเว็บ ASSIST เพื่อตรวจสอบความคืบหน้าและการปฏิบัติตามกรอบระยะเวลาที่ตกลงกันได้

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

ในบางกรณี การแจ้งเตือนอัตโนมัติอาจจะปรากฏขึ้นในเว็บเพจของระบบ ASSIST เมื่อผู้ร้องกระทำการบางอย่าง เช่น การยื่นข้อร้องเรียนซึ่งกำหนดให้ผู้ร้องต้องคลิกไปที่ลิงก์ที่กำหนดไว้เพื่อดำเนินการขั้นตอนในระบบ ASSIST ต่อไป

แผนภาพ 1.

โครงสร้างการติดต่อ/ ลำดับชั้นของระบบ ASSIST



ผู้ประสานงานกลาง (CA)

เลขาธิการอาเซียน คือ ผู้ประสานงานกลางของระบบ ASSIST และบริหารจัดการขั้นตอนออนไลน์ภายใต้อำนาจหน้าที่นั้น การติดต่อทั้งหมดกับกลไกหลักอื่นๆ จะต้องติดต่อและตรวจสอบผ่านผู้ประสานงานกลาง

ประเทศต้นทาง/หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP)

องค์กรในระดับประเทศ (หรือที่เรียกว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศรับผิดชอบระบบ ASSIST) ในรัฐสมาชิกของอาเซียนของผู้ประกอบการอาเซียนที่ได้รับร้องเรียน (หรือที่บริษัทสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรณีการค้าและการบริการอื่นๆ) ในกรณีที่เป็น กระทรวง หน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐอาจแทรกแซงเพื่อเข้ามาเจรจากับผู้ประสานงานกลาง และ/หรือ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ประเทศปลายทาง/หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP)

องค์กรในระดับประเทศ (หรือที่เรียกว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศรับผิดชอบระบบ ASSIST) ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ประเด็นถูกหยิบยกและของผู้ประกอบการอาเซียนกำลังประสบกับปัญหาทางการค้า กระทรวง หน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐจะตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมกับระบบ ASSIST เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาก็กับผู้ประกอบการอาเซียนหรือไม่ จะเข้าร่วมกับหน่วยงานในประเทศที่มีอำนาจหรือไม่ และจะดำเนินการติดต่อสื่อสารกับผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST หรือไม่

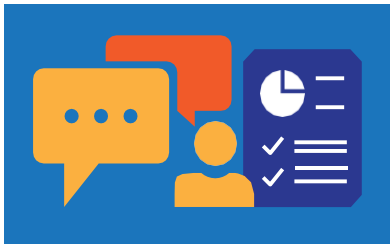
หน่วยงานรับผิดชอบ (RA)

หน่วยงาน หรือผู้แทนรัฐบาลต่างๆ ที่มีภารกิจในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาคือยื่นร้องเรียนโดยผู้ร้อง (เช่น ผู้ประกอบการ สมาคม หรือ หน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน) หน่วยงานรับผิดชอบเหล่านี้เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ได้มีการหยิบยกประเด็นปัญหา และที่ผู้ประกอบการอาเซียนกำลังประสบกับปัญหาทางการค้า ในกรณีที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางยอมรับพิจารณาข้อร้องเรียน หน่วยงานรับผิดชอบจะนำเสนอแนวทางที่เป็นไปได้แก่ผู้ร้องซึ่งส่งผ่านมายังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และผู้ประสานงานกลาง ในท้ายที่สุดคือผู้ประกอบการอาเซียน องค์กรผู้แทน หรือ หน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายของผู้ร้อง

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

พึงทราบด้วยว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการที่ใช้ในระบบ และข้อร้องเรียนจะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษ เอกสารสนับสนุนทั้งหมดที่อัปโหลดโดยผู้ร้อง (เช่น เอกสารสรุปเชิงกฎหมาย รายงานเชิงเทคนิค และเอกสารในลักษณะเดียวกัน) จะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม เอกสารทางราชการ เช่น หลักฐานการจดทะเบียน กฎหมายในประเทศ หนังสือรับรอง ใบอนุญาตหรือเอกสารในลักษณะเดียวกันซึ่งกระทำเป็นภาษาประจำชาติอาจอัปโหลดไว้ในระบบเพื่อสนับสนุนข้อร้องเรียน โดยจะต้องมีฉบับแปล (อย่างไม่เป็นทางการ) แบบมาด้วยก็ได้ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาจากประเทศปลายทางจะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน

G. พื้นที่สาธารณะของเว็บไซต์ระบบ ASSIST



เนื่องจากประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนทางการค้าของประเทศสมาชิกอาเซียนที่มากขึ้นผ่านระบบ ASSIST ทำให้พอร์ทัลเว็บในระบบ ASSIST ได้จัดทำส่วนที่เป็นพื้นที่สาธารณะขึ้น เมื่อเวลาผ่านไป พื้นที่สาธารณะได้จัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอาเซียนที่กำลังมองหาแนวทางแก้ไขปัญหาทางธุรกิจภูมิภาคนี้ ข้อมูลจะรวมทั้งเรื่องที่ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษาและแนวทางขึ้นแนะเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจความตกลงอาเซียนได้ดียิ่งขึ้น พื้นที่ดังกล่าวจะสนับสนุนให้ผู้ประกอบการแบ่งปันประสบการณ์ของตนและบทเรียนที่เป็นประโยชน์ในการแสวงหาทางออกในอาเซียน ไม่มีข้อมูลใดที่เสนอผ่านพื้นที่นี้เป็นความลับ

พื้นที่สาธารณะจะประกอบไปด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้:

- ข้อมูล/สถิติของประเภทและจำนวนที่ถูกร้องเรียน
- คำชี้แนะเชิงปฏิบัติการ
- ประเด็นที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไข
- คำชี้แนะเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าใจความตกลงอาเซียนได้ดียิ่งขึ้น
- ความเห็นของผู้ใช้/ผู้ประกอบการอาเซียน และ
- คำแนะนำเพิ่มเติมในการใช้ระบบ ASSIST

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

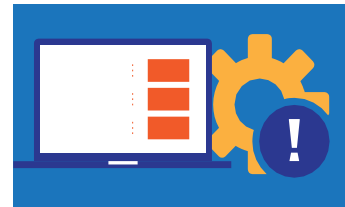
การรักษาความลับในพื้นที่สาธารณะจะได้รับการปกป้องอย่างเคร่งครัด ข้อมูลใดๆ ที่บ่งชี้ผู้ร้องหรือองค์กรผู้แทนอื่นๆ ตลอดจนในประเด็นที่ประเทศสมาชิกอาเซียนแสดงความกังวลจะไม่ถูกนำไปเผยแพร่ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 2: ขั้นตอนการยื่นข้อร้องเรียน

ในส่วนนี้ของกลุ่มมือจะอธิบายถึงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ตัวอย่างจากตัวอย่างกรณีศึกษาซึ่งอยู่ในภาคผนวก 4 จะช่วยให้เข้าใจขั้นตอนได้มากขึ้นว่าหน่วยงานไหนในระบบ ASSIST ที่รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียน

ยื่นข้อร้องเรียนอย่างไร

A. การใช้แบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์



1. สำหรับผู้ประกอบการอาเซียน

ผู้ประกอบการอาเซียนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดอาจยื่นข้อร้องเรียนโดยใช้แบบฟอร์มออนไลน์ในเว็บไซต์ระบบ ASSIST <http://assist.asean.org> หรือเลือกไปที่สัญลักษณ์ ‘ผู้ประกอบการ’ ตรงแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’ ก็ได้

2. สำหรับสมาคมการค้าและองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียน

สำหรับสมาคมการค้าและองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด เช่น หอการค้า สภาธุรกิจ หรือสมาคมทางธุรกิจสามารถยื่นข้อร้องเรียนโดยใช้แบบฟอร์มออนไลน์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST โดยเลือกไปที่ ‘สมาคมการค้าอาเซียน’ ตรงแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’ ในกรณีนี้ ข้อร้องเรียนต้องยื่นโดยใช้ชื่อขององค์กรผู้แทน เนื่องจากสมาชิกในนามของข้อร้องเรียนต้องถูกระงับการเปิดเผยตัวตน การยื่นข้อร้องเรียนจะต้องใช้หมายเลขจดทะเบียนขององค์กรผู้แทนและไม่ปรากฏข้อมูลของผู้ประกอบการอาเซียนอยู่ในข้อร้องเรียนให้หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและ/หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ทราบเลข

3. สำหรับทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน

สำหรับทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดสามารถยื่นข้อร้องเรียนโดยใช้แบบฟอร์มออนไลน์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST โดยเลือกไปที่ ‘ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายในอาเซียน’ ตรงแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’ ในกรณีนี้ การยื่นข้อร้องเรียนจะต้องใช้ใบอนุญาตวิชาชีพของทนายความและไม่ปรากฏข้อมูลของผู้ประกอบการอาเซียนอยู่ในข้อร้องเรียนให้หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและ/หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ทราบเลข อย่างไรก็ตาม กฎพิเศษใช้บังคับกับข้อร้องเรียนที่อื่นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนของอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก่อนที่จะมีการยื่นข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ ASSIST ในนามของลูกความซึ่งต้องเป็นผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน โดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายของอาเซียนจะต้องติดต่อเลขการอาเซียนและให้ข้อมูลที่กำหนดเกี่ยวกับการจดทะเบียนทางวิชาชีพและลูกความที่ไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน ในการทำเช่นนั้น โปรดดาวน์โหลดแบบฟอร์มที่เป็นจากเว็บไซต์ระบบ ASSIST (<http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law>) และส่งแบบฟอร์มนั้นมายังเลขการอาเซียนตามที่กำหนดไว้แล้วในแบบฟอร์ม C. เมื่อเลขการอาเซียนได้ให้รหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน (Confidential Case Code: CCC) ทางอีเมลแก่ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายแล้ว ข้อร้องเรียนนั้นถือว่าได้มีการยื่นแล้วในระบบ ASSIST โดยผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ ทั้งนี้ รหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน (Confidential Case Code: CCC) เป็นสิ่งที่ใช้แทนรายละเอียดการติดต่อของผู้ประกอบการอาเซียนซึ่งช่วยให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนแบบนิรนามจะได้อื่นในนามของผู้ประกอบการอาเซียนและมีการตรวจสอบโดยเลขการอาเซียน รหัสเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับดังกล่าวจะถูกใส่ไว้ในข้อร้องเรียนในเว็บไซต์ระบบ ASSIST ตรงหัวข้อ ‘รายละเอียดข้อร้องเรียน’ ของแบบฟอร์มโดยสำนักงานกฎหมายหรือทนายความ

โปรดใส่ข้อมูลสำคัญลงไปแบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์!

แบบฟอร์มออนไลน์จะให้ข้อมูลที่กำหนด รวมทั้งชื่อและรายละเอียดของธุรกิจ (ขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ร้อง เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน สมาคมการค้าและองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียน หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน) รายละเอียดการติดต่อ และรายละเอียดของข้อร้องเรียน ในส่วนของ ‘รายละเอียด’ ในหัวข้อ ‘รายละเอียดของข้อร้องเรียน’ จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม (เช่น ควรจะต้องอธิบายรายละเอียดของปัญหาที่ประสบ) เพื่อให้ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ อีกทั้ง ควรอ้างอิงว่าด้วยรายการประเภทสินค้าซื้อขายและรายการภาคหลัก และภาคย่อยของการบริการก็ได้กำหนดเอาไว้ให้แล้วอยู่ในภาคผนวกที่ 1 ของคู่มือนี้ เพื่อให้ได้ให้คำชี้แนะในการกรอก ‘ประเภทของปัญหาที่พบ’ และ ‘รายละเอียดการบริการ’ ในหัวข้อ ‘รายละเอียดของข้อร้องเรียน’ ของแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

เอกสารสนับสนุนอย่างการจดทะเบียนธุรกิจของผู้ประกอบการอาเซียน หรือสมาคมการค้าอาเซียน (หรือองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียน) ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของทนายความเพื่อขึ้นพร้อมกันข้อร้องเรียนจะขึ้นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน กฎหมายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้อง รายการของความมุ่งหมายภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ” หรือ AFAS (ASEAN Framework Agreement on Services) (สำหรับการค้าในบริการที่ข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้อง) และข้อโต้แย้งทางกฎหมาย หลักฐานข้อเท็จจริง และวิธีการเยียวยาที่เป็นไปได้ซึ่งได้กระทำไปแล้วในประเทศที่ควรจะได้เข้าไปในข้อร้องเรียนด้วย เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ประสานงานกลางตัดสินใจว่าจะรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่ ผู้ร้องอาจจะเสนอข้อเสนอนี้แนวทางแก้ไขปัญหาก็เป็นไปได้มาด้วยก็ได้เพื่อช่วยให้ขั้นตอนและการระบุแนวทางแก้ปัญหาได้คล่องตัวเร็วขึ้น ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลและเอกสารที่ครบถ้วน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาทางออกจะมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาโดยประเทศปลายทางสูงกว่าข้อมูลข้างต้นนี้อาจจะส่งมาเป็นเอกสารแนบของแบบฟอร์มข้อร้องเรียนในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย (*) นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ปุ่ม ⓘ จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ ‘รายละเอียดข้อร้องเรียน’

ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST อาจจะเรียกให้ส่งข้อร้องเรียนใหม่หากพบว่าข้อมูลที่สำคัญนั้นไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้อง (สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดดูหัวข้อ C.2. ของส่วนที่ 3 ‘บทบาทและความรับผิดชอบของผู้ประสานงานกลาง’ ของคู่มือนี้)

B. ขั้นตอนในการยื่นข้อร้องเรียน

1. สำหรับผู้ประกอบการอาเซียน หรือองค์กรผู้แทนในอาเซียน



การยื่นข้อร้องเรียน

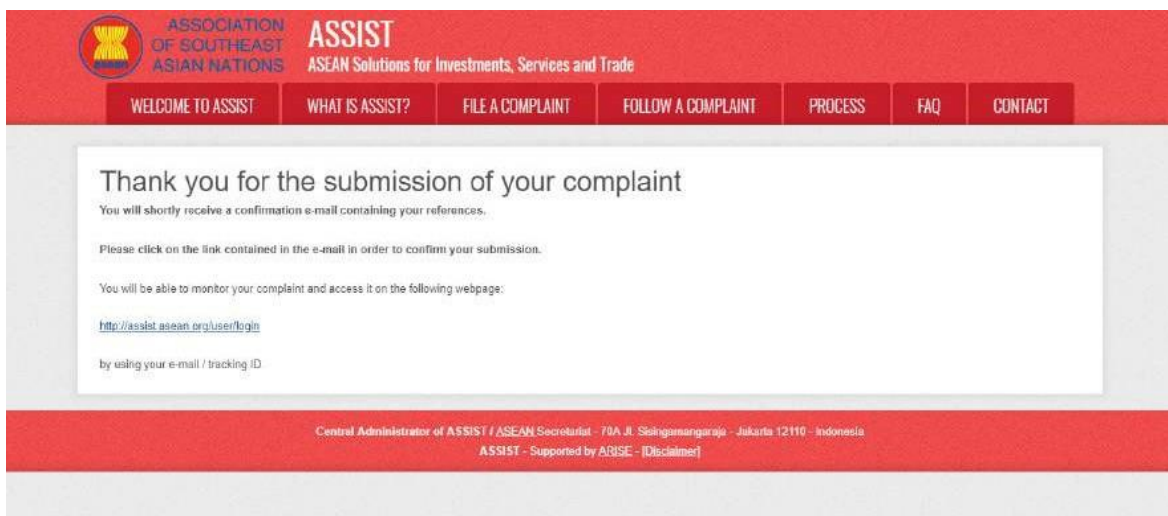
สำหรับผู้ประกอบการอาเซียน หรือสมาคมการค้าและองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดจะต้องเตรียมและยื่นข้อร้องเรียน (ซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST) โดยใช้แบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์จากเว็บไซต์ ระบบ ASSIST: <http://assist.asean.org> ในสัญลักษณ์ ‘ผู้ประกอบการอาเซียน’ หรือ ‘สมาคมการค้า’ บนแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’ องค์กรผู้แทนในอาเซียนหรือกลุ่มสมาชิกหากผู้ประกอบการอาเซียนประสงค์ที่จะไม่เปิดเผยตัวตน รายละเอียดที่ต้องใส่จะถูกตรวจสอบโดยระบบเพื่อรับรองว่าข้อมูลที่สำคัญจะอยู่ครบสมบูรณ์

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

ในการที่จะทำรูปคดีไปโดยตลอด ซึ่งสามารถตรวจสอบได้/ เป็นที่ได้เฝ้าระวังได้ก่อนที่จะยื่นข้อร้องเรียนนั้น ผู้ร้องอาจจะแสวงหาความเห็นและการสนับสนุนที่เป็นไปได้จากรัฐบาล คำนวณก่อนที่จะได้มีการยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST อีกทั้งยังสามารถขอคำชี้แนะและความช่วยเหลือจากที่ปรึกษา ทนายความ สำนักงานกฎหมาย หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ และสมาคมการค้า

การรับทราบข้อร้องเรียน

เมื่อยื่นข้อร้องเรียนแล้ว ผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนอาเซียนจะได้รับการตอบรับอัตโนมัติของเว็บไซต์ซึ่งปรากฏตามข้างล่างนี้



ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะได้รับทราบถึงการส่งข้อร้องเรียนใหม่ และจะมีการส่งข้อความดังตัวอย่างที่ปรากฏด้านล่างนี้ไปยังที่อยู่ของผู้ร้องคามอีเมลล์ที่ได้ให้ไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน



ASEAN Enterprise <aseanenterprise@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #14620181017 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
 Reply-To: 'assist@asean.org' <assist@asean.org>

Wed, Oct 17, 2016 at 12:49 PM

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Paul Smith,

Thank you for having filed a complaint on **ASSIST**, the system of ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade.

Please **confirm** your complaint **14620181017** on the following link (or by copy-pasting the following link onto your internet browser):
http://assist.arsenadevelopment.space/user/confirm_email?email=aseanenterprise@gmail.com&id=14620181017&code=3y4r38bbq98

After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to access it on the following webpage
<http://assist.arsenadevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise@gmail.com / **14620181017**

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Star 88 Co., Ltd. (type Enterprise)
 Company size : 50 to 100
 Phone : +905 524 1532
 Website : www.star88.com
 Address : Better Living Street City W Country X
 City : City W / Zip Code : 1711
 Country : **AMS-X**

Contact person : Mr Paul Smith
 Phone : +905 524 1532
 Position : Chief Executive Officer
 Email : aseanenterprise@gmail.com
 Address : Better Living Street City W Country X
 City : City W / Zip Code : 1711
 Country : **AMS-X**

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 123456
Type of Business : Service provider
Business Sector : Services /
Type of problem encountered : Transport services
Destination Country : AMS-Y

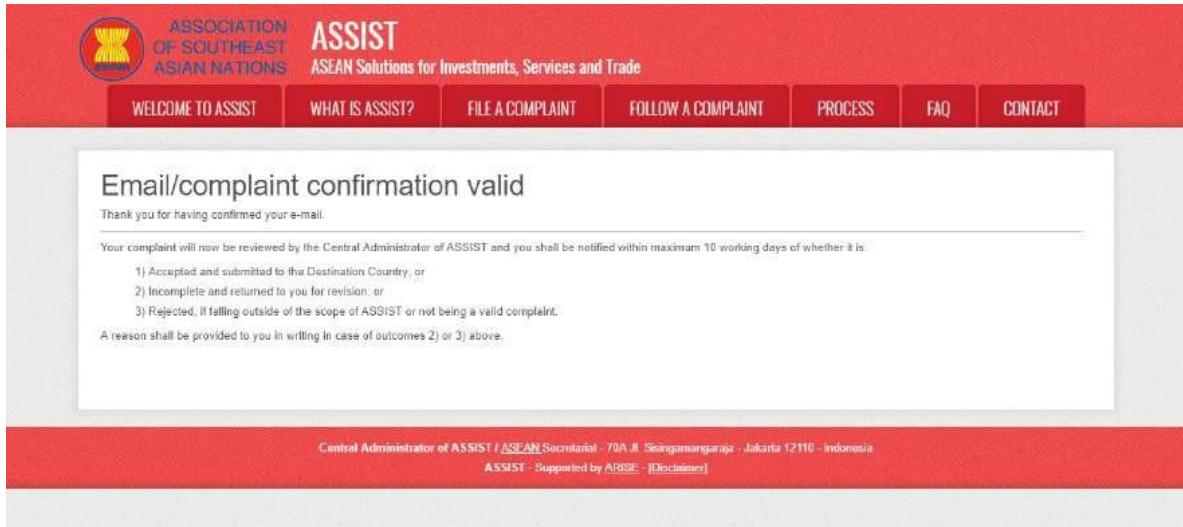
Description:
 We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2016 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2016, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments

อีเมลถึงผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนอาเซียนจะประกอบด้วยรายละเอียดพื้นฐานของการส่งข้อร้องเรียนและหมายเลขข้อร้องเรียนหรือรหัสติดตามข้อร้องเรียน (รหัสติดตาม) ซึ่งระบบ ASSIST จะกำหนดไว้ให้กับข้อร้องเรียนโดยอัตโนมัติเพื่อให้ผู้ร้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าของข้อร้องเรียน (รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดตามข้อร้องเรียนจะอยู่ในหัวข้อ E 'ผู้ร้องอาจตรวจสอบความคืบหน้าของข้อร้องเรียน' ของส่วนที่ 2 นี้) ทั้งนี้ ผู้ร้อง/เจ้าของที่อยู่ตามอีเมลจะต้องตอบกลับโดยยืนยันการส่งข้อร้องเรียนโดยเพียงแค่คลิกไปที่ลิงก์ที่กำหนดไว้ในอีเมล เมื่อผู้ร้องคลิกตามลิงค์ดังกล่าว จะปรากฏหน้าจอไปขึ้นหน้าจอโน้ตบนหน้าจอคอมพิวเตอร์



การยืนยันความถูกต้องโดยผู้ประสานงานกลาง

ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะทำการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อคัดสรรความสมบูรณ์ (เช่น ข้อร้องเรียนอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST หรือไม่) และผลของการตรวจสอบดังกล่าวจะใช้เวลาภายใน 10 วันทำการ หลังจากนั้น จึงมีมติว่า:

- รับข้อร้องเรียนและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศ (เช่น หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง)
- อาจจะเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม (**ไม่สมบูรณ์**) หรือขอให้ผู้ร้องทบทวนข้อร้องเรียนใหม่ (โปรดดูคำอธิบายการดำเนินการของผู้ประสานงานกลางในหัวข้อ C.2. ของส่วนที่ 3 ของคู่มือนี้) หรือ
- **ไม่รับ**ข้อร้องเรียนเพราะต้องห้าม พร้อมด้วยเหตุผลของการปฏิเสธการพิจารณา

มติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (ภายในประเทศสมาชิกอาเซียนที่พิพาทซึ่งต้องแสวงหาทางออกในการแก้ไขปัญห) จะทบทวนรายละเอียดของข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการและมีมติว่า:

- จากรายละเอียดของข้อมูลที่ได้รับ ข้อร้องเรียนมีมูล จึงรับไว้พิจารณา
- อีเมลล์แจ้งการรับไว้พิจารณาจะส่งมายังผู้ประสานงานกลางและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง
- รายละเอียดจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อที่จะเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญห หรือ
- ข้อร้องเรียนไม่มีมูล หรือภายหลังปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้องแล้ว หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีมติว่ากลไก ASSIST ไม่ใช่ช่องทางที่เหมาะสม จึง**ไม่รับไว้พิจารณา** ทั้งนี้ อีเมลล์จะส่งมายังผู้ประสานงานกลางและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางให้รับทราบ พร้อมด้วยเหตุผลของการปฏิเสธการพิจารณาของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางยอมรับข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาและส่งต่อไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อให้ตอบกลับ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางก็พึงที่จะติดตามความคืบหน้าและได้รับคำตอบจากหน่วยงานรับผิดชอบภายในกรอบระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ในระบบ ASSIST กรอบระยะเวลาที่ตั้งในแต่ละขั้นตอนของระบบ ASSIST ปรากฏอยู่ในหัวข้อ D ‘กรอบระยะเวลาของการยื่นข้อร้องเรียน’ ของส่วนที่ 2 ในคู่มือนี้

ผู้ประสานงานกลางตอบกลับพร้อมมติการตัดสิน

การตอบกลับ เช่น ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามักจะถูกส่งโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมายังผู้ประสานงานกลางภายใน 30-50 วันทำการ และ:

- การตอบกลับหรือข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามักจะถูกตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในแง่ของการแก้ไขปัญหาก็เหมาะสมซึ่งต้องประสมและได้บรรยายเอาไว้ไว้ในข้อร้องเรียน
- ในขั้นนี้จะช่วยให้ผู้ประสานงานกลางมีโอกาสที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความชัดเจน (หากจำเป็น) ก่อนที่จะลงบันทึกรายละเอียด การตอบกลับหรือข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาและแจ้งมติการตัดสินนั้นให้ผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น ผู้ร้อง) หรือองค์กรผู้แทนอาเซียนได้รับทราบ
- ผู้ประสานงานกลางจะถ่ายทอดการตอบกลับของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมายังผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น ผู้ร้อง) หรือองค์กรผู้แทนอาเซียนได้รับทราบมติการตัดสินนั้น

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามักจะต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเจตจำนงค์ของอาเซียน ตลอดจนกฎและระเบียบของประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีอยู่และใช้บังคับ

ผู้ร้องตอบแบบสอบถามความพึงพอใจกลับมา

ภายหลังที่ส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาโดยประเทศสมาชิกอาเซียนผ่านระบบ ASSIST แล้ว ผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น ผู้ร้อง) หรือองค์กรผู้แทนอาเซียนจะรับแจ้งทางอีเมลล์และขอให้ตอบกลับแบบสอบถามความพึงพอใจโดยคลิกไปที่ พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ โดยผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น ผู้ร้อง) หรือองค์กรผู้แทนอาเซียนจะถูกพาไปยังเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพื่อตอบแบบสอบถามดังกล่าว ตลอดจนให้ความเห็น โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่พึงพอใจ

- หากผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น ผู้ร้อง) หรือองค์กรผู้แทนอาเซียนซึ่งยื่นข้อร้องเรียนไม่พึงพอใจกับผลลัพธ์ ก็สามารถที่จะส่งข้อร้องเรียนไปยังองค์กรระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสเพื่อติดตามการดำเนินงานตามพันธกรณีความตกลงของอาเซียน หรือประเทศสมาชิกอาเซียนหรือกลไกระงับข้อพิพาทของอาเซียนผ่านหน่วยงานการจดทะเบียนธุรกิจของประเทศสมาชิกอาเซียนก็ได้
- ผู้ร้องอาจจะตัดสินใจที่จะระงับข้อพิพาททางศาลหรือกลไกระงับข้อพิพาทอื่นๆ ในประเทศ (เช่น การไกล่เกลี่ย การประนีประนอม หรือการอนุญาโตตุลาการ) ภายในเขตอำนาจของประเทศสมาชิกอาเซียนก็ได้

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

เมื่อได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาแล้ว ฟังก์ชันระบบ ASSIST ถูกก่อตั้งเพื่อให้เป็นกลไกที่ปรึกษาหารือและไม่ผูกพันระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และคำแนะนำนั้นมุ่งหวังที่จะแก้ไขปัญหาเป็นการเฉพาะบนพื้นฐานที่ไม่ได้ไปตัดสินว่าใครถูกหรือใครผิด หรือไปตัดสินความสอดคล้องกันของกฎหมายอาเซียนของรัฐสมาชิก ตลอดจนกฎหมาย กฎระเบียบ ขั้นตอน และ/หรือแนวปฏิบัติที่พิพาทผ่านระบบ ASSIST

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ผ่านผู้ร้องจะต้องถูกนำมาใช้ในระบบ ASSIST และโดยกลไกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST เท่านั้น ขั้นตอนที่เหมาะสมจะได้ดำเนินการอย่างระมัดระวัง โดยพิจารณาถึงความลับทางการค้าและข้อมูลส่วนบุคคลตลอดเวลา โดยเฉพาะเมื่อต้องส่งต่อข้อมูลระหว่างเครือข่าย

ผู้ร้องอาจจะเลือกที่จะถอนข้อร้องเรียน ณ ขั้นตอนใดก็ได้จนกว่าจะได้รับการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยระบบ ASSIST

2. สำหรับทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน

การดาวน์โหลดแบบฟอร์มข้อร้องเรียนแบบนิรนาม

หากทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนจะยื่นข้อร้องเรียนในนามของลูกค้า ก่อนที่จะยื่นนั้น ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายจะต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มที่จำเป็นจากเว็บไซต์ระบบ ASSIST ในหัวข้อ ‘ยื่นข้อร้องเรียน: ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายในอาเซียน’ หรือตามลิงค์ที่กำหนดไว้ข้างล่างนี้ <http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law>)

ยื่นแบบฟอร์มนิรนามและเอกสารอื่นๆ ที่กำหนดให้กับเลขาธิการอาเซียน/ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

เมื่อทนายความหรือสำนักงานกฎหมายจะยื่นแบบฟอร์ม ให้ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายจะต้องส่งทางอีเมลไปยังเลขาธิการอาเซียนที่ assist@asean.org พร้อมด้วย (1) การจดทะเบียน/เอกสารใบอนุญาตวิชาชีพทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย (หากค้นฉบับไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ให้แนบฉบับแปลแบบไม่เป็นทางการมาด้วย) และ (2) เอกสารจดทะเบียนบริษัท/ธุรกิจของลูกค้า (ผู้ประกอบการอาเซียน) ที่ซึ่งข้อร้องเรียนได้ยื่นแบบนิรนามให้

- ASEAN Enterprise Name:
- Company Size:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- Website:
- Country of Legal Registration:
- Registration Number:
- Company Registration Proof: *To be attached to the email*

เลขานุการอาเซียนตอบกลับ

เลขานุการอาเซียนจะตอบกลับมายังทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนว่าเอกสารดังกล่าวที่ส่งมานั้นครบตามข้อกำหนดและสมบูรณ์หรือไม่

- หากเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์ ให้เลขานุการอาเซียนออกรหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน(Confidential Case Code: CCC) ทางอีเมลล์ให้แกทนายความหรือสำนักงานกฎหมายเพื่อที่ว่าการยื่นข้อร้องเรียนเป็นอันเสร็จสิ้น
- หากเอกสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ให้เลขานุการอาเซียนเรียกให้ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายส่งเอกสารที่ยังคงขาดอยู่มาให้ครบถ้วน

ยื่นข้อร้องเรียน

ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนจัดเตรียมและยื่นข้อร้องเรียนโดยใช้แบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์จากเว็บไซต์ ระบบ ASSIST: <http://assist.asean.org> ในสัญลักษณ์ ‘ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายในอาเซียน’ หรือ ‘สมาคมการค้า’ บนแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’ รายละเอียดที่ต้องใส่จะถูกตรวจสอบโดยระบบเพื่อรับรองว่าข้อมูลที่สำคัญจะอยู่ครบสมบูรณ์

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

รหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน(Confidential Case Code: CCC) ที่ออกโดยเลขานุการอาเซียนจะต้องใส่ลงในข้อร้องเรียนในหัวข้อ ‘รายละเอียดข้อร้องเรียน’ ของแบบฟอร์ม

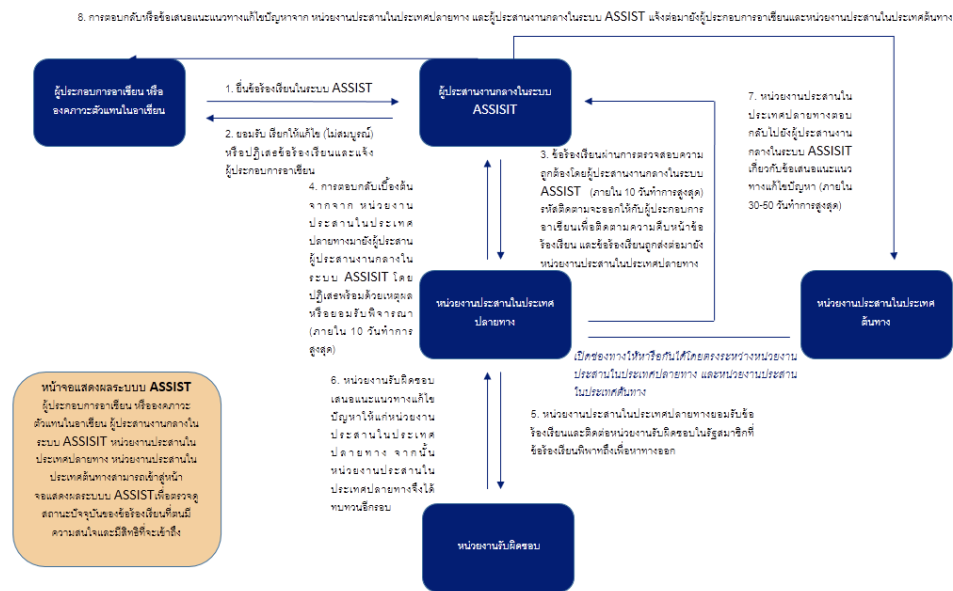
ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนจึงดำเนินการระบบ ASSIST ต่อไปโดยทำตามขั้นตอนเดิมในการจัดการข้อร้องเรียนให้กับผู้ประกอบการอาเซียนและองค์กรผู้แทนอาเซียนตามที่ได้ แจกแจงข้างต้น

C. แผนผังขั้นตอนระบบ ASSIST

แผนผังข้างล่างทั้งสองแผนผังนี้จะอธิบายขั้นตอนพื้นฐานในการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งอื่น โดยผู้ประกอบการอาเซียนและองค์กรผู้แทนอาเซียน ในขณะที่แผนผังอื่นทั้งสองจะอธิบายขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งอื่นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน

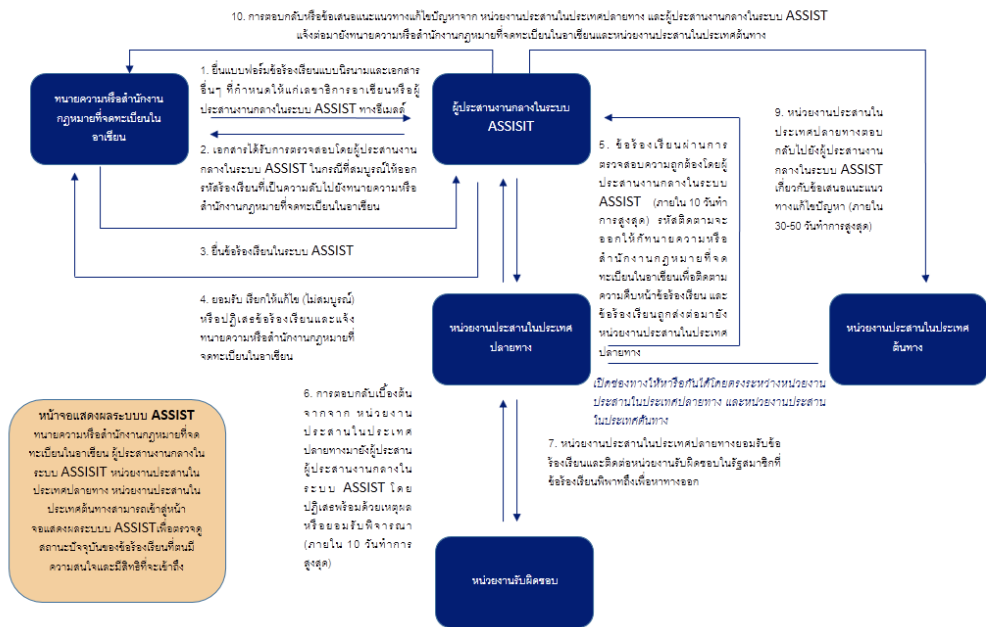
แผนภาพ 2.

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนในอาเซียน



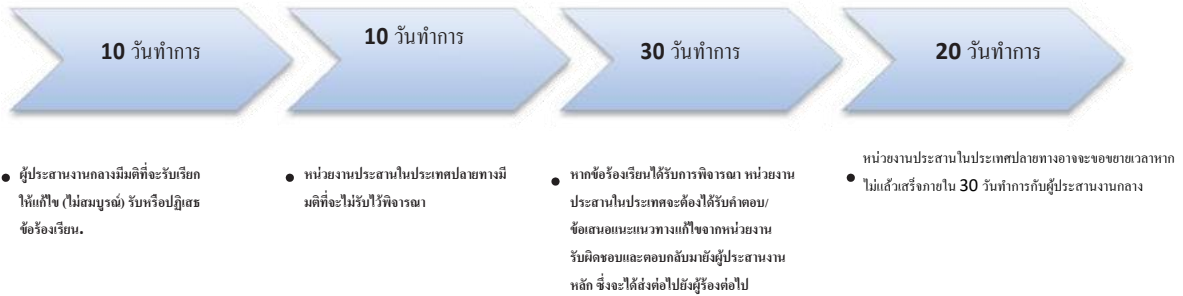
แผนภาพ 3.

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน



D. กรอบระยะเวลาของการยื่นข้อร้องเรียน

ความถี่ในการจัดการข้อร้องเรียนจะถูกตรวจสอบและตอบกลับภายในกรอบระยะเวลาดังต่อไปนี้:



1. ขยายระยะเวลา

ในกรณีที่หน่วยงานรับผิดชอบภายในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทถึงกำลังหาแนวทางแก้ไขปัญหาทางการค้าที่ผู้ร้องประสบอยู่ และไม่สามารถที่จะทำให้แล้วเสร็จได้ภายใน 30 วันทำการซึ่งกำหนดโดยผู้ประสานงานกลางของระบบ ASSIST อันเนื่องมาจากความซับซ้อนของเรื่อง และเรียกให้มีการปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศเพิ่มเติม ให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางอาจจะขอขยายระยะเวลาก็ได้

- ผู้ประสานงานกลางอาจจะขยายระยะเวลาออกไปสูงสุด 20 วันทำการเมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ร้องขอขยายเวลาก็ได้
- กรอบเวลาที่ขยายจะต้องไม่เป็นการขยายระยะเวลารวมที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องนำส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามากกว่า 50 วันทำการนับจากวันที่ข้อร้องเรียนถูกรับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง
- การขยายระยะเวลาจะต้องมีการจัดทำบันทึกภายในระบบและผู้ประสานงานกลางจะต้องแจ้งหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางถึงกรอบระยะเวลาที่ขยายไปเพื่อให้ นำส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา
- ในการขยายกรอบระยะเวลา ระบบ ASSIST ทั้งระบบไม่ควรจะใช้เวลาเกิน 60 วันนับจากวันที่ข้อร้องเรียนถูกพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง

2. การติดตามความล่าช้า

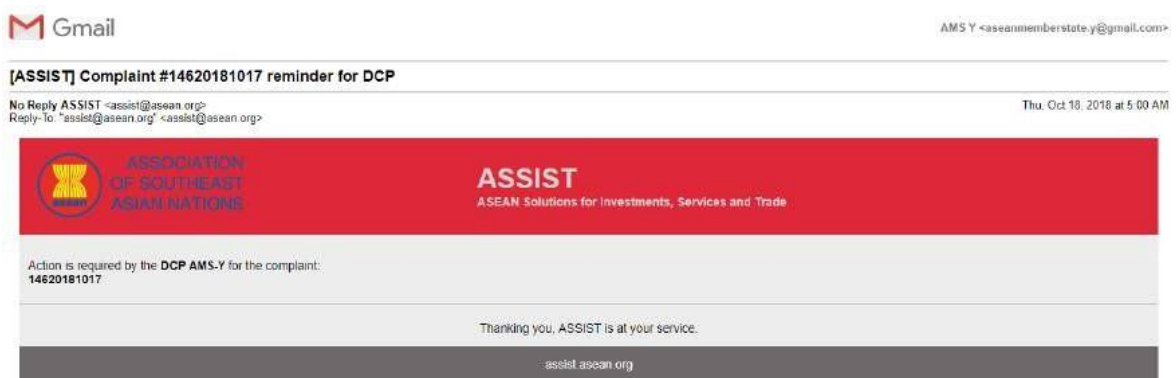


เมื่อเกิดกรณีล่าช้าโดยผู้ประสานงานกลางหรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง การแจ้งเตือนให้ต้องดำเนินการภายในระยะเวลา ซึ่งเป็นสัญญาณไฟสีเขียวหรือสีแดง จะปรากฏขึ้นและแสดงค่อน้ำจอแสดงผลของผู้ประสานงานกลางหรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง รวมทั้งการแสดงผลของผู้ร้องเกี่ยวกับสถานะของข้อร้องเรียนเมื่อเข้าสู่ระบบในเว็บไซด์

การแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลของระบบจะส่งไปยังผู้ประสานงานกลางและหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และสำเนาไปให้หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางด้วย หากไม่มีการดำเนินการใดๆ จากผู้ประสานงานกลาง และ/หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางภายในกรอบเวลาที่กำหนด

- เมื่อได้รับข้อร้องเรียน หากผู้ประสานงานกลางไม่ได้แจ้งกับผู้ร้องภายใน 10 วันทำการภายหลังที่ได้มีการขึ้นแล้ว ผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลจากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการขึ้นข้อร้องเรียน ผู้ประสานงานกลางจะต้องมีมติว่าจะรับ เรียกให้แก้ไข (ไม่สมบูรณ์) หรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการ
- หากผู้ประสานงานกลางยังไม่ตอบกลับมายังผู้ร้อง ผู้ประสานงานกลางก็จะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลจากระบบ ASSIST ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการขึ้นข้อร้องเรียน โดยแจ้งให้ผู้ประสานงานกลางให้ดำเนินการตามที่กำหนดเพื่อให้ไปสู่ขั้นตอนต่อไปของระบบ ASSIST ได้

ตัวอย่างของการแจ้งเตือนทางอีเมลที่ส่งไปยังผู้ประสานงานกลางกรณีล่าช้า



- หากข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางและส่งต่อไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง แต่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ติดต่อกลับภายใน 10 วันทำการ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลจากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องมีมติว่าจะรับหรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการ
- หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางยังไม่ตอบกลับมายังผู้ร้อง หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางก็จะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลจากระบบ ASSIST ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการขึ้นข้อร้องเรียน โดยแจ้งให้ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางให้ดำเนินการตามที่กำหนดเพื่อให้ไปสู่ขั้นตอนต่อไปของระบบ ASSIST ได้

ตัวอย่างของการแจ้งเตือนทางอีเมลที่ส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางกรณีล่าช้า

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

กรอบระยะเวลาแก้ไขปัญหาการค้าข้ามเขตแดนภายใต้ระบบ ASSIST จะต้องแล้วเสร็จไม่เกิน 30 วันทำการ (เว้นแต่จะขอขยายระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 20 วันทำการ) นับจากวันที่ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (ประเทศสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทถึง)

ภาคผนวก 2 ‘แผนผังกลไกระบบ ASSIST และกรอบระยะเวลา’ ของคู่มือนี้จัดทำรายละเอียดง่ายต่อการดำเนินการตามขั้นตอนในระบบ ASSIST

E. ผู้ร้องอาจจะตรวจสอบความคืบหน้าของข้อร้องเรียน

ในการติดตามความคืบหน้าของข้อร้องเรียน เลือกแท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ ในเว็บไซต์ <http://assist.asean.org> และในเพจข้างล่างนี้ก็จะปรากฏขึ้น ผู้ร้องอาจจะเข้าสู่ระบบโดยใช้อีเมลของตนเองและรหัสติดตามซึ่งได้รับเมื่อคอนยืนยันข้อความส่งข้อร้องเรียน

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST | WHAT IS ASSIST? | FILE A COMPLAINT | FOLLOW A COMPLAINT | PROCESS | FAQ | CONTACT

Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email:

Tracking ID:


LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

การใช้รหัสติดตาม ระบบจะแสดงแก่ผู้ร้องเกี่ยวกับรายละเอียดของข้อร้องเรียนและขั้นตอนที่ดำเนินการอยู่โดยระบบ ASSIST ในหน้าจอแสดงผลของผู้ร้องในระบบ ASSIST

ในตัวอย่างข้างล่างนี้จะแสดงหน้าจอแสดงผลของผู้ร้องในระบบ ASSIST ซึ่งใช้ข้อมูลที่แจ้งขึ้นสำหรับการสาธิตเท่านั้น ข้อร้องเรียนนี้จะพิพาทเกี่ยวกับปัญหาการค้ากับประเทศสมาชิกอาเซียน Y โดยมีทนายความที่จดทะเบียนในอาเซียนเป็นผู้แทนและลูกความของผู้ร้องซึ่งจดทะเบียนธุรกิจอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน) ซึ่งประสงค์ที่จะปิดคดี

- ระบบ ASSIST ได้รับและรับทราบข้อร้องเรียนโดยทางข้อความอีเมลล์
- ผู้ประสานงานกลางจะทำการตรวจสอบเบื้องต้น หากข้อร้องเรียนพบว่าไม่สมบูรณ์ (พร้อมด้วยเหตุผลประกอบในอีเมลล์ให้กับผู้ร้อง) และผู้ประสานงานกลางจะเรียกให้ทนายความที่จดทะเบียนในอาเซียนเพื่อปรับแก้ข้อร้องเรียนและจัดหาข้อมูลเพิ่มเติม
- ข้อร้องเรียนได้รับการปรับแก้และส่งใหม่อีกครั้งโดยทนายความในวันเดียวกัน และ
- สถานะของข้อร้องเรียนยังคงอยู่ (ตามประวัติของข้อร้องเรียน) กับผู้ประสานงานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และการยอมรับพิจารณา



ASSIST
 ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[MY COMPLAINT](#)
[LOGOUT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)
[DISCLAIMER](#)

Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 16:52:15	Replied	ASEAN-based Enterprise	
02/11/2018 16:10:42	Submitted	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Rivera, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation...)
02/11/2018 12:19:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:18:02	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name: ARISE & Partners			
Company Size		Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Phone	+36 1 7653672	City	City P
Website	www.arise&partners.com	ZIP Code	12310
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Sierra	Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Last Name	Rivera	City	City P
Phone	+36 7878137886	ZIP Code	12310
Position	Senior Associate	Country	AMS-X
Email	psearivayer@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods	
Registration Number	117911	Type of Problem Encountered	Goods / Internal taxes and charges levied on imports	
Company Registration Proof	Annex 1- Simulated Professional License of Ms. Sierra Rivera.pdf		Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Export/Import			
Description	<p>We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 100, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing the product as a vehicle instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation) in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other 'like' products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).</p>			
Attachment	Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y1.pdf Annex 3-Simulated Legal Risk ARISE Partners1.pdf			

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A R. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
 ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

ตัวอย่างหน้าจอแสดงผลของผู้ร้องในระบบ ASSIST ของผู้ร้องเพื่อตรวจสอบสถานะข้อร้องเรียนของตน

ภาคผนวก 1.

ตารางอ้างอิง

1.1. รายการประเภทสินค้าย่อย¹

2.4.1. ประเภทสินค้าย่อย

I. สินค้า

1. มาตรการที่เกี่ยวกับภาษี

2. กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดของสินค้า

3. มาตรการที่ไม่ใช่ภาษี

3.1 มาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช

- 3.1.1 ข้อห้ามและข้อจำกัดของการนำเข้าสำหรับสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช
- 3.1.2 จัดจำกัดสำหรับปริมาณสารตกค้างสูงสุด หรือข้อจำกัดการใช้สารเคมี
- 3.1.3 ข้อกำหนดในการติดฉลาก การทำเครื่องหมาย และบรรจุภัณฑ์
- 3.1.4 ข้อกำหนดทางสุขลักษณะ
- 3.1.5 การดูแลและการกำจัดพืชและศัตรู และโรคที่ติดมากับผลิตภัณฑ์ (เช่น การดูแลหลังการเก็บเกี่ยว)
- 3.1.6 ข้อกำหนดอื่นๆ เกี่ยวกับการผลิตหรือกระบวนการหลังการผลิต
- 3.1.7 การตรวจสอบรับรองที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช
- 3.1.8 มาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืชที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.2 อุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า

- 3.2.1 ข้อห้ามและข้อจำกัดของการนำเข้าสำหรับอุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า
- 3.2.2 จัดจำกัดสำหรับปริมาณสารพิษหรือการใช้สารเคมีอย่างจำกัด
- 3.2.3 ข้อกำหนดในการติดฉลาก การทำเครื่องหมาย และบรรจุภัณฑ์
- 3.2.4 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการผลิตหรือกระบวนการหลังการผลิต
- 3.2.5 ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของผลิตภัณฑ์
- 3.2.6 ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือการใช้งาน
- 3.2.7 การตรวจสอบรับรองที่เกี่ยวข้องกับอุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า
- 3.2.8 มาตรการอุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้าที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.3 การตรวจสอบการจัดส่งล่วงหน้าและระเบียบพิธีอื่นๆ

- 3.3.1 การตรวจสอบการจัดส่งล่วงหน้า
- 3.3.2 ข้อกำหนดเกี่ยวกับเงื่อนไขการส่งตรง
- 3.3.3 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการผ่านไปยังด่านศุลกากรเฉพาะ
- 3.3.4 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการตรวจสอบการนำเข้าและการตรวจตรา และมาตรการอื่นๆ เกี่ยวกับใบอนุญาตที่ให้นำเข้าได้ในทุกกรณี
- 3.3.5 ระเบียบพิธีอื่นๆ ที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

¹ การแบ่งกลุ่มนี้มาจากการแบ่งกลุ่มที่เสนอและได้รับการรับรองให้ใช้ในคลังข้อมูลทางการค้าของอาเซียนที่เกี่ยวกับพันธกรณีที่ต้องแจ้งเดือนภายใต้มาตรา 13 ATIGA

3.4 มาตรการเงินใจเพื่อการปกป้องทางการค้า

- 3.4.1 มาตรการตอบโต้การทุ่มตลาด
- 3.4.2 มาตรการตอบโต้การอุดหนุน
- 3.4.3 มาตรการป้องกัน

3.5 ใบอนุญาตนำเข้าเพื่อใช้ในการจำกัดการนำเข้า ปริมาณโควตา ข้อห้าม และมาตรการควบคุมปริมาณนอกเหนือไปจากมาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืชหรืออุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า

- 3.5.1 กระบวนการขอนำเข้าเพื่อใช้ในการจำกัดการนำเข้านอกเหนือไปจากการอนุญาตทางมาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช อุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า
- 3.5.2 ปริมาณโควตา
- 3.5.3 ข้อห้ามนอกเหนือไปจากมาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช อุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า
- 3.5.4 ข้อตกลงจำกัดการส่งออก
- 3.5.5 การกำหนดโควตาทันที
- 3.5.6 มาตรการควบคุมคุณภาพที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.6 มาตรการควบคุมราคารวมทั้งการขึ้นภาษีและค่าธรรมเนียม

- 3.6.1 มาตรการปกครองที่กระทรวงพาณิชย์
- 3.6.2 การควบคุมการกำหนดราคาสินค้าส่งออกโดยสมัครใจ
- 3.6.3 ค่าระวางแปรผัน
- 3.6.4 ค่าระวางพิเศษศุลกากร
- 3.6.5 การเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติมเป็นฤดูกาล
- 3.6.6 การขึ้นภาษีเพิ่มและค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากการบริการที่กำหนดโดยรัฐบาล
- 3.6.7 ภาษีภายในและค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เก็บจากการนำเข้า
- 3.6.8 การประเมินราคาทางศุลกากร
- 3.6.9 มาตรการควบคุมราคาที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.7 มาตรการทางการเงิน

- 3.7.1 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการชำระเงินในการค้าระหว่างประเทศ
- 3.7.2 อัตราแลกเปลี่ยนหลายอัตรา
- 3.7.3 กฎระเบียบว่าด้วยการจัดสรรแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่เป็นทางการ
- 3.7.4 กฎระเบียบว่าด้วยเงินใจในการชำระการนำเข้า
- 3.7.5 มาตรการทางการเงินที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.8 มาตรการที่กระทบกับการแข่งขัน

- 3.8.1 รัฐวิสาหกิจทางการค้าเพื่อการนำเข้าหรือช่องทางเลือกการนำเข้าอื่นๆ
- 3.8.2 การใช้เงินบังคับของบริการในประเทศ
- 3.8.3 มาตรการที่กระทบกับการแข่งขันที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.9 มาตรการการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการค้า

- 3.9.1 มาตรการการบังคับใช้ชิ้นส่วนและวัตถุดิบที่ผลิตในประเทศ
- 3.9.2 มาตรการเพื่อความสะดวกทางการค้า
- 3.9.3 มาตรการการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการค้าที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.10 ข้อจำกัดการจัดจำหน่าย

- 3.10.1 ข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์
- 3.10.2 ข้อจำกัดการขายต่อ

3.11 ข้อจำกัดเกี่ยวกับบริการหลังการขาย**3.12** การอุดหนุนต่างๆ (ไม่รวมถึงการอุดหนุนการส่งออก)**3.13** ข้อจำกัดการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐบาล**3.14** ทรัพย์สินทางปัญญา**3.15** มาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก

3.15.1 ใบอนุญาตการส่งออกสินค้าออก ปริมาณโควตา ข้อห้าม และข้อจำกัดเชิงปริมาณอื่นๆ

3.15.2 รัฐวิสาหกิจทางการค้าเพื่อการนำเข้าหรือช่องทางเลือกการนำเข้าอื่นๆ

3.15.3 มาตรการควบคุมราคาการส่งออก

3.15.4 มาตรการที่เกี่ยวกับการส่งสินค้ากลับคืนไปยังต่างประเทศ

3.15.5 ภาษีส่งออกและค่าธรรมเนียมต่างๆ

3.15.6 มาตรการการส่งออกเชิงเทคนิค

3.15.7 การอุดหนุนการส่งออก

3.15.8 สินเชื่อเพื่อการส่งออก

3.15.9 มาตรการส่งออกที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

1.2. รายการภาคหลัก และภาคย่อยของการบริการ²**1. บริการทางธุรกิจ****1.1 บริการทางวิชาชีพ**

1.1.1 บริการทางกฎหมาย

1.1.2 การบัญชี การตรวจสอบบัญชี และการลงบัญชี

1.1.3 บริการทางภาษี

1.1.4 บริการออกแบบงานสถาปัตยกรรม

1.1.5 บริการทางวิศวกรรม

1.1.6 บริการทางวิศวกรรมแบบครบวงจร

1.1.7 บริการออกแบบวางแผนผังเมืองและภูมิทัศน์

1.1.8 บริการทางการแพทย์และทันตกรรม

1.1.9 บริการทางสัตวแพทย์

1.1.10 บริการเกี่ยวกับการศัลยกรรม พยาบาล กายภาพบำบัดและบุคลากรทางการแพทย์

1.1.11 บริการวิชาชีพอื่นๆ

1.2 บริการทางคอมพิวเตอร์และที่เกี่ยวข้อง

1.2.1 บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการติดตั้งฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์

1.2.2 บริการติดตั้งซอฟต์แวร์

1.2.3 บริการประมวลผลข้อมูล

1.2.4 บริการฐานข้อมูล

1.2.5 บริการทางคอมพิวเตอร์อื่นๆ และที่เกี่ยวข้อง

² รายการของภาคบริการ และภาคบริการย่อยนี้ปรับปรุงมาจากเอกสารขององค์การการค้าโลก เลขที่ #MTN/GNS/W/120, Services Sector Classification List

1.3 บริการการวิจัยและพัฒนา

- 1.3.1 บริการการวิจัยและการพัฒนาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ
- 1.3.2 บริการการวิจัยและการพัฒนาเกี่ยวกับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
- 1.3.3 บริการการวิจัยและการพัฒนาเกี่ยวกับสหวิทยาการ

1.4 บริการอสังหาริมทรัพย์

- 1.4.1 บริการอสังหาริมทรัพย์เกี่ยวกับการเป็นเจ้าของหรือการเช่าสินทรัพย์
- 1.4.2 บริการอสังหาริมทรัพย์บนฐานของค่าธรรมเนียมหรือสัญญา

1.5 บริการเช่า/ให้เช่าโดยปราศจากผู้ประกอบการ

- 1.5.1 ที่เกี่ยวกับเรือ
- 1.5.2 ที่เกี่ยวกับเครื่องบิน
- 1.5.3 ที่เกี่ยวกับอุปกรณ์เพื่อการคมนาคมอื่นๆ
- 1.5.4 ที่เกี่ยวกับเครื่องมือและเครื่องยนต์อื่นๆ
- 1.5.5 บริการเช่า/ ให้เช่าอื่นๆ โดยปราศจากผู้ประกอบการ

1.6 บริการธุรกิจอื่นๆ

- 1.6.1 บริการโฆษณา
- 1.6.2 บริการวิจัยการตลาดและการทำโพลสำรวจสาธารณะ
- 1.6.3 บริการการให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการ
- 1.6.4 บริการที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาด้านการผลิต
- 1.6.5 บริการการทดสอบและการวิเคราะห์ทางเทคนิค
- 1.6.6 บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร การล่าสัตว์ และป่าไม้
- 1.6.7 บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประมง
- 1.6.8 บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำเหมือง
- 1.6.9 บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต
- 1.6.10 บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดจำหน่ายพลังงาน
- 1.6.11 บริการการจัดจ้างหรือจัดหาบุคลากร
- 1.6.12 บริการการสอบสวนและการรักษาความปลอดภัย
- 1.6.13 บริการการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 1.6.14 บริการดูแลและซ่อมบำรุงอุปกรณ์
- 1.6.15 บริการทำความสะอาดอาคาร
- 1.6.16 บริการถ่ายภาพ
- 1.6.17 บริการผลิตบรรจุภัณฑ์
- 1.6.18 บริการพิมพ์และดีพิมพ์
- 1.6.19 บริการจัดประชุม
- 1.6.20 บริการธุรกิจอื่นๆ

2. บริการด้านการติดต่อสื่อสาร**2.1 บริการไปรษณีย์****2.2 บริการขนส่ง**

2.3 บริการโทรคมนาคม

- 2.3.1 บริการสื่อสารทางเสียงผ่านโทรศัพท์
- 2.3.2 บริการการส่งสัญญาณข้อมูลแบบสลับสวิตช์กลุ่มข้อมูล
- 2.3.3 บริการการส่งสัญญาณข้อมูลแบบสลับวงจร
- 2.3.4 บริการโทรเลข
- 2.3.5 บริการวิทยุ
- 2.3.6 บริการทางแฟกซ์
- 2.3.7 บริการวงจรเช่าส่วนบุคคล
- 2.3.8 บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- 2.3.9 บริการรับฝากข้อความเสียง
- 2.3.10 บริการให้ข้อมูลออนไลน์และการกู้ข้อมูล
- 2.3.11 บริการส่งข้อมูลเอกสารทางธุรกิจระหว่างบริษัท
- 2.3.12 บริการโทรคมนาคมที่มีสมรรถนะสูง/มูลค่าเสริม รวมทั้งการเก็บและการส่งต่อ การเก็บและการกู้คืน
- 2.3.13 บริการการแปลงรหัสและโปรโตคอล
- 2.3.14 บริการให้ข้อมูลออนไลน์ และ/หรือการประมวลผลข้อมูล (รวมทั้งการประมวลผลธุรกรรม)
- 2.3.15 บริการโทรคมนาคมอื่นๆ

2.4 บริการโสตทัศน

- 2.4.1 บริการการผลิตและการจัดจำหน่ายภาพเคลื่อนไหวและวิดีโอเทป
- 2.4.2 บริการการฉายภาพเคลื่อนไหว
- 2.4.3 บริการวิทยุและโทรทัศน์
- 2.4.4 บริการการถ่ายทอดทางวิทยุและโทรทัศน์
- 2.4.5 บริการการบันทึกเสียง
- 2.4.6 บริการโสตทัศนอื่นๆ

2.5 บริการการติดต่อสื่อสารอื่นๆ**3. บริการการก่อสร้างและวิศวกรรมที่เกี่ยวข้อง**

- 3.1 งานก่อสร้างตึกทั่วไป
- 3.2 งานก่อสร้างโยธาทั่วไป
- 3.3 งานติดตั้งและประกอบ
- 3.4 การสร้างตึกให้แล้วเสร็จและการเก็บความเรียบร้อยของงาน
- 3.5 บริการการก่อสร้างและวิศวกรรมอื่นๆ

4. บริการจัดจำหน่าย

- 4.1 บริการนายหน้ามีค่าตอบแทน
- 4.2 บริการค้าส่ง
- 4.3 บริการค้าปลีก
- 4.4 แฟรนไชส์
- 4.5 บริการจัดจำหน่ายอื่นๆ

5. บริการด้านการศึกษา

- 5.1 บริการการศึกษาในระดับประถมศึกษา
- 5.2 บริการการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา
- 5.3 บริการการศึกษาขั้นสูง
- 5.4 บริการการศึกษาผู้ใหญ่
- 5.5 บริการการศึกษาอื่นๆ

6. บริการด้านสิ่งแวดล้อม

- 6.1 บริการจัดการสิ่งปฏิกูล
- 6.2 บริการกำจัดของเสีย
- 6.3 บริการสุขอนามัยและบริการที่มีลักษณะคล้ายกัน
- 6.4 บริการด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

7. บริการทางการเงิน

7.1 บริการการประกันภัยทั้งหมดและที่เกี่ยวกับการประกันภัย

- 7.1.1 บริการประกันชีวิต อุบัติเหตุ สุขภาพ
- 7.1.2 บริการประกันภัยที่ไม่ใช่การประกันชีวิต
- 7.1.3 การประกันภัยค้ำและการประกันภัยค้ำต่อช่วง
- 7.1.4 บริการเสริมไปจนถึงการประกันภัย (รวมทั้งบริการนายหน้าและตัวแทน)

7.2 บริการธนาคารและการเงินอื่นๆ

- 7.2.1 บริการรับฝากเงินและการชำระคืนจากสาธารณะ
- 7.2.2 บริการการให้ยืมทุกประเภท รวมทั้ง สินเชื่อผู้บริโภค สินเชื่อเพื่อการจ้างงาน สินเชื่อระยะสั้นการให้สินเชื่อเพื่อธุรกรรมทางพาณิชย์
- 7.2.3 สัญญาเช่าการเงิน
- 7.2.4 บริการการชำระและธุรกรรมทางการเงินทุกประเภท
- 7.2.5 การค้าประกันและการผูกพันหนี้
- 7.2.6 การซื้อขายเพื่อบัญชีของคน หรือบัญชีลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายกันเองในตลาดหรือเป็นการซื้อขายกันเองอย่างไม่เป็นทางการ หรือโดยทางอื่น:
- 7.2.7 การมีส่วนในการออกหลักทรัพย์ทุกประเภท รวมทั้ง ผู้จัดการจำหน่ายหลักทรัพย์ การบรรจุเป็นตัวแทน (ไม่ว่าจะมหาชนหรือเอกชน) และจัดหาบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกหลักทรัพย์อื่นๆ
- 7.2.8 นายหน้าค้าเงิน
- 7.2.9 การบริหารจัดการสินทรัพย์ เช่น การบริหารจัดการเงินสดหรือพอร์ตลงทุน รูปแบบการจัดการการลงทุนทั้งหมด การบริหารจัดการกองทุนบำนาญ บริการรับฝากทรัพย์สินและทรัสต์
- 7.2.10 บริการชำระหนี้และสะสมทรัพย์สิน รวมทั้ง อนุพันธ์และตราสารเปลี่ยนมืออื่นๆ
- 7.2.11 บริการที่ปรึกษาและบริการเสริมทางการเงิน
- 7.2.12 การจัดหาและการโอนข้อมูลทางการเงิน การประมวลผลข้อมูลทางการเงินและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้จัดหาบริการทางการเงินอื่นๆ

7.3 บริการทางการเงินอื่นๆ

8. บริการทางสุขภาพและทางสังคม

- 8.1** บริการการรักษาในโรงพยาบาล
- 8.2** บริการสุขภาพของมนุษย์อื่นๆ
- 8.3** บริการทางสังคม
- 8.4** บริการทางสุขภาพและทางสังคมอื่นๆ

9. บริการธุรกิจท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง

- 9.1** โรงแรมและภัตตาคาร (รวมทั้งการจัดเลี้ยง)
- 9.2** บริการเอเจนซีท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยว
- 9.3** บริการนำเที่ยว
- 9.4** บริการธุรกิจท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

10. บริการสันตนาการ วัฒนธรรมและการกีฬา

- 10.1** บริการที่ให้ความบันเทิง
- 10.2** บริการการนำเสนอสาว
- 10.3** ห้องสมุด หอจดหมายเหตุ พิพิธภัณฑ์และบริการเชิงวัฒนธรรมอื่นๆ
- 10.4** บริการกีฬาและการสันตนาการอื่นๆ
- 10.5** บริการสันตนาการ วัฒนธรรมและการกีฬาอื่นๆ

11. บริการคมนาคม**11.1 บริการคมนาคมทางน้ำ**

- 11.1.1** การคมนาคมสำหรับผู้โดยสาร
- 11.1.2** การคมนาคมสำหรับขนส่งสินค้า
- 11.1.3** การให้เข้ายานพาหนะพร้อมพนักงาน
- 11.1.4** การดูแลและซ่อมบำรุงยานพาหนะทางน้ำ
- 11.1.5** บริการการขึ้นและการลงยานพาหนะทางน้ำ
- 11.1.6** บริการสนับสนุนของยานพาหนะทางน้ำ

11.2 บริการคมนาคมทางน้ำในแผ่นดิน

- 11.2.1** การคมนาคมสำหรับผู้โดยสาร
- 11.2.2** การคมนาคมสำหรับขนส่งสินค้า
- 11.2.3** การให้เข้ายานพาหนะพร้อมพนักงาน
- 11.2.4** การดูแลและซ่อมบำรุงยานพาหนะทางน้ำในแผ่นดิน
- 11.2.5** บริการการขึ้นและการลงยานพาหนะทางน้ำในแผ่นดิน
- 11.2.6** บริการสนับสนุนของยานพาหนะทางน้ำในแผ่นดิน

11.3 บริการคมนาคมทางอากาศ

- 11.3.1** การคมนาคมสำหรับผู้โดยสาร
- 11.3.2** การคมนาคมสำหรับขนส่งสินค้า
- 11.3.3** การให้เข้ายานพาหนะพร้อมพนักงาน
- 11.3.4** การดูแลและซ่อมบำรุงยานพาหนะทางอากาศ
- 11.3.5** บริการสนับสนุนของยานพาหนะทางอากาศ

11.4 บริการคมนาคมทางอากาศ**11.5 บริการคมนาคมทางราง**

- 11.5.1 การคมนาคมสำหรับผู้โดยสาร
- 11.5.2 การคมนาคมสำหรับขนส่งสินค้า
- 11.5.3 บริการการขึ้นและการลากยานพาหนะ
- 11.5.4 การดูแลและซ่อมบำรุงยานพาหนะทางราง
- 11.5.5 บริการสนับสนุนของยานพาหนะทางราง

11.6 บริการคมนาคมทางบก

- 11.6.1 การคมนาคมสำหรับผู้โดยสาร
- 11.6.2 การคมนาคมสำหรับขนส่งสินค้า
- 11.6.3 การให้เข้ายานพาหนะพร้อมพนักงาน
- 11.6.4 การดูแลและซ่อมบำรุงยานพาหนะทางบก
- 11.6.5 บริการสนับสนุนของยานพาหนะทางบก

11.7 การคมนาคมทางสายส่ง

- 11.7.1 การขนส่งเชื้อเพลิง
- 11.7.2 การคมนาคมสินค้าอื่นๆ

11.8 บริการเสริมไม่ไปจนถึงการคมนาคมทุกรูปแบบ

- 11.8.1 บริการยกขนส่งสินค้า
- 11.8.2 บริการเก็บดูแลรักษาและโกดังสินค้า
- 11.8.3 บริการตัวแทนขนส่งสินค้า
- 11.8.4 บริการเสริมไม่ไปจนถึงการคมนาคมทุกรูปแบบอื่นๆ

11.9 บริการคมนาคมอื่นๆ

ภาคผนวก 2.

แผนผังกลไกระบบ ASSIST และกรอบระยะเวลา

แผนผังต่อไปนี้แสดงสรุปขั้นตอนระบบ ASSIST โดยมีคำต่อไปนี้:

AE : ผู้ประกอบการอาเซียน

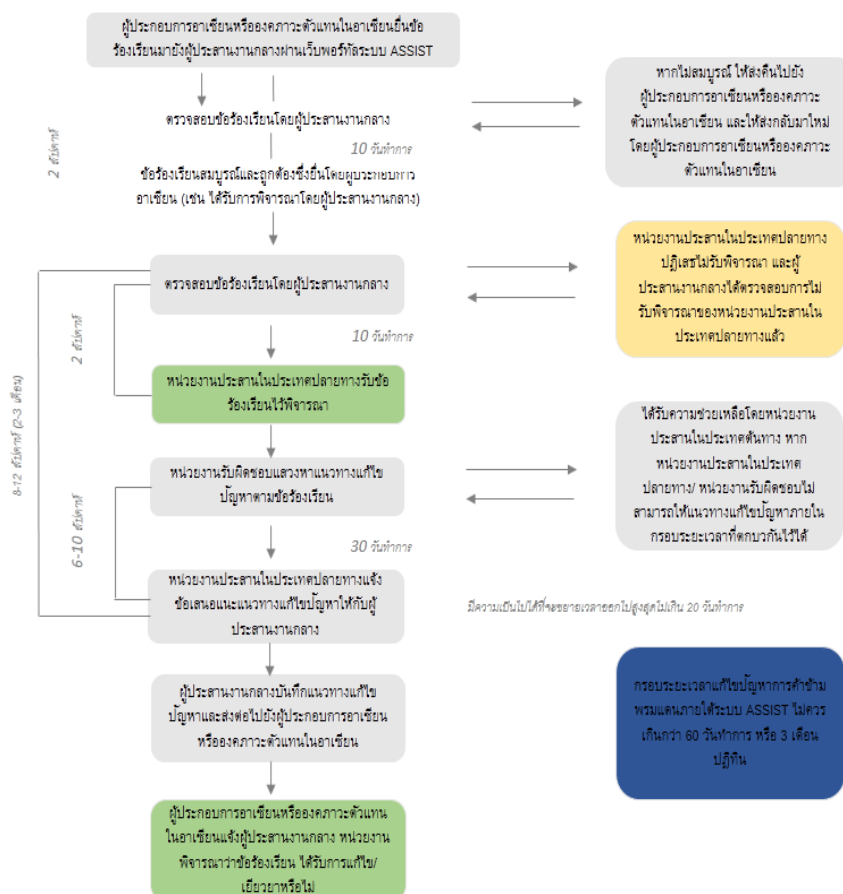
CA : ผู้ประสานงานกลาง

DCP : หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

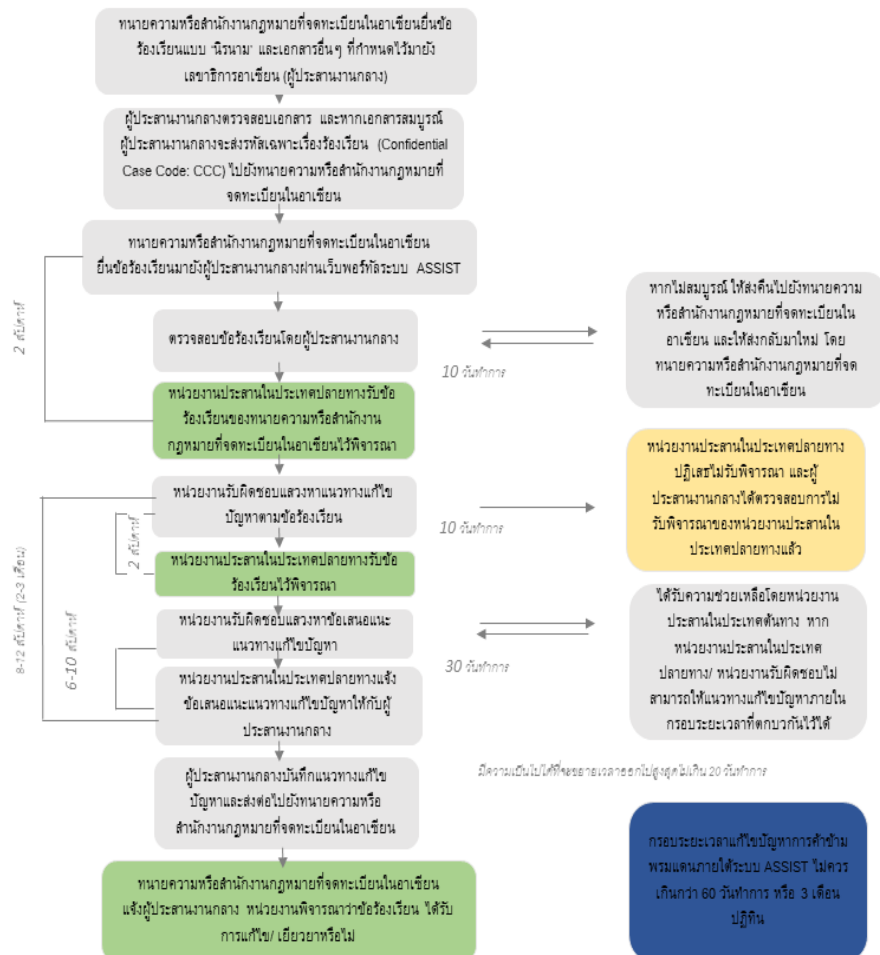
HCP : หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง

RAS : หน่วยงานรับผิดชอบ

2.1. ขอร้องเรียนที่ขึ้นโดยผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนในอาเซียน



2.2. ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน



ภาคผนวก 3.

คำถามที่พบบ่อย



1. คำถามทั่วไปเกี่ยวกับระบบ ASSIST

1.1 มีการคิดค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมสำหรับการใช้บริการระบบ ASSIST หรือไม่?

ระบบ ASSIST ไม่มีการคิดค่าใช้จ่าย ไม่คิดค่าธรรมเนียม ไม่มีการลงทะเบียน หรือค่าใช้จ่ายในการยื่นข้อร้องเรียนแต่อย่างใด

1.2 ทำไมระบบ ASSIST ถึงมีขึ้นมาใช้กับเฉพาะกรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการค้าสินค้าและบริการข้ามพรมแดนระหว่างอาเซียนเท่านั้น?

เมื่อใดที่ระบบนี้จะขยายไปถึงกรณีการลงทุน? ระบบ ASSIST มีขึ้นสำหรับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการค้าสินค้าตั้งแต่เดือนสิงหาคม ค.ศ. 2016 และได้เพิ่มข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการค้าบริการข้ามพรมแดนระหว่างอาเซียนเมื่อ 1 พฤษภาคม ค.ศ. 2019 และระบบ ASSIST น่าจะได้ขยายไปยังข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนต่อไปในปีค.ศ. 2020

1.3 คำกล่าวที่ว่า “ระบบ ASSIST เป็นระบบที่ไม่ผูกพัน” หมายความว่าอย่างไร?

ไม่ผูกพัน หมายความว่า ประเทศสมาชิกอาเซียนอาจจะไม่ยอมรับข้อร้องเรียนหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาเมื่อได้มีการยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ก็ได้ แม้ว่าระบบ ASSIST จะไม่ผูกพัน แต่ประเทศสมาชิกอาเซียนจะต้องพยายามอย่างเต็มที่ที่สุดที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ

1.4 ทำไมระบบ ASSIST ถึงมีคุณลักษณะเชิงปรึกษาหารือ?

ระบบ ASSIST ไม่ใช่ระบบของศาลที่ต้องได้ส่วนต่อหน้าศาลในประเทศหรือระหว่างประเทศ และไม่ดำเนินการและตัดสินโดยผู้พิพากษา อนุญาโตตุลาการ ผู้ไกล่เกลี่ย คณะผู้เชี่ยวชาญ หรือองค์กรตัดสินภายนอกที่เป็นเอกเทศแต่อย่างใด ระบบ ASSIST เป็นเพียงพื้นที่การปรึกษาหารือโดยตรง ระหว่างผู้ประกอบการอาเซียน (บริษัทหรือสมาคมการค้า/ หอการค้า) และรัฐบาลอาเซียน

1.5 ข้อมูลอะไรบ้างที่จะปรากฏอยู่ในเพจของเว็บไซต์ระบบ ASSIST?

เมื่อเวลาผ่านไป ข้อมูลจากระบบจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอาเซียนที่กำลังมองหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวในภูมิภาคนี้ ข้อมูลจะรวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องความสำเร็จ กรณีศึกษาและแนวทางขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าใจความตกลงอาเซียนได้ดียิ่งขึ้น พื้นที่ดังกล่าวจะสนับสนุนให้ผู้ประกอบการแบ่งปันประสบการณ์ของตนและบทเรียนที่เป็นประโยชน์ในการแสวงหาทางออกในอาเซียน ไม่มีข้อมูลลับใดๆ ที่จะนำมาเผยแพร่บนพื้นที่นี้

1.6 ผู้ร้องเรียนจะเป็นความลับหรือไม่ ใครสามารถดูข้อมูลร้องเรียนของผู้ร้องเรียนบ้าง หรือว่ารัฐบาลประเทศอาเซียนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวสามารถดูได้?

การรักษาความลับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดและเฉพาะผู้ร้องเรียน ประเทศสมาชิกอาเซียนที่เกี่ยวข้องโดยตรง และเลขาธิการอาเซียนเท่านั้นที่จะมีสิทธิเข้าถึงข้อร้องเรียนและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เสนอแนะไป (โปรดดูข้อสงวนความรับผิดชอบในเว็บไซด์ของระบบ ASSIST)

1.7 ข้อมูลสามารถที่จะแลกเปลี่ยนกันในระบบ ASSIST ภายหลังเพื่อใช้ในศาลในการพิจารณาตัดสินในประเทศหรือการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศ (เช่น องค์การการค้าโลก และ/หรือ อาเซียน) ได้หรือไม่?

ไม่ได้ ทั้งนี้ ข้อสงวนสิทธิ์ของระบบ ASSIST (โปรดดูลิงก์ในเชิงบรรทัดของเว็บเพจของระบบ ASSIST ทั้งหมด) ซึ่งเขียนเอาไว้อย่างชัดเจนว่าข้อมูลหรือคำแถลงใดๆ ที่กระทำโดยผู้ร้องเรียนหรือโดยประเทศสมาชิกอาเซียนภายในขั้นตอนของระบบ ASSIST จะถูกนำไปใช้ในการพิจารณาตัดสินของศาลในประเทศและระหว่างประเทศไม่ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะใช้บังคับในศาลไม่ได้ แต่ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหายังเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นๆ ที่คล้ายๆ กันซึ่งเกิดขึ้นก่อนที่จะหน่วยงานจะมีแนวทางแก้ไขเอาไว้ (เช่น เจ้าหน้าที่ตุลาการ เจ้าหน้าที่การค้า หน่วยงานที่ออกใบอนุญาตการนำเข้า หน่วยงานตรวจสอบและรับรอง ฯลฯ)

2. ขอบเขตของระบบ ASSIST

2.1 ผู้ประกอบการอาเซียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนที่พิพาทกับรัฐบาลในประเทศของตนเองได้หรือไม่?

ไม่ได้ ระบบ ASSIST เกี่ยวข้องกับประเด็นการค้าข้ามพรมแดนระหว่างผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนตามกฎหมายของหนึ่งในประเทศสมาชิกอาเซียนซึ่งพิพาทกับรัฐบาลของ 1 ใน 9 ประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น ในทางกลับกัน สำหรับประเด็นในประเทศนั้น ประเทศต้นทางของผู้ประกอบการอาเซียนจะไม่สามารถยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ได้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน A และให้บริการอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน B ประสงค์ที่จะยื่นข้อร้องเรียนต่อประเทศสมาชิกอาเซียน B เช่นนั้น สำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน A ควรที่จะเป็นผู้ยื่นข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ ASSIST ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนนั้นสามารถยื่นแบบไม่ระบุตัวตนผ่านสมาคมการค้าอาเซียน หอการค้า สมาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ หน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนที่เป็นตัวแทนของผู้ร้องเรียนก็ได้

2.2 ระบบ ASSIST สามารถนำมาใช้เพื่อยื่นข้อร้องเรียนที่พิพาทกับรัฐบาลในประเทศนอกกลุ่มอาเซียน (เช่น ออสเตรเลีย จีน สหภาพยุโรป ญี่ปุ่น เกาหลี สหรัฐอเมริกา ฯลฯ) ได้หรือไม่?

ไม่ได้ ระบบ ASSIST เกี่ยวข้องกับประเด็นการค้าข้ามพรมแดนระหว่างผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนตามกฎหมายของหนึ่งในประเทศสมาชิกอาเซียนกับรัฐบาลของ 1 ใน 9 ประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น

2.3 ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับมาตรการที่ได้มีการพิจารณาอยู่แล้วในชั้นศาลในประเทศ หรือได้กำลังพิจารณาผ่านการอนุญาโตตุลาการ หรือได้ดำเนินการโดยรัฐบาลผ่านกลไกองค์การการค้าโลกหรืออาเซียนภายใต้กลไกระงับข้อพิพาทตามลำดับได้หรือไม่?

ไม่ได้ หากข้อร้องเรียนไม่ได้ยื่นภายใต้พฤติการณ์ข้างต้น เลขานุการอาเซียนหรือประเทศปลายทางอาจจะปฏิเสธข้อร้องเรียนว่าเป็นการยื่นที่ไม่สมบูรณ์ก็ได้

3. ก่อนยื่นข้อร้องเรียน

3.1 จำเป็นหรือไม่ที่จะต้องได้รับอนุญาตหรือการสนับสนุนจากรัฐบาลในประเทศที่ผู้ร้องเรียนได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายก่อนที่จะยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST?

ไม่จำเป็น ระบบ ASSIST เป็นการติดต่อโดยตรงซึ่งใช้โดยผู้ประกอบการอาเซียน และไม่จำเป็นต้องขออนุญาตจากรัฐบาลต้นทาง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องเรียนควรที่จะแสวงหาความเห็นและการสนับสนุนที่เป็นไปได้จากรัฐบาลต้นทางก่อนที่จะได้มีการยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST

3.2 หากผู้ร้องเรียนไม่ได้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความตกลงอาเซียนที่เกี่ยวข้องหรือต้องการได้รับคำแนะนำก่อนที่จะยื่นข้อร้องเรียน จะมีหนทางอะไรบ้างที่จะให้คำแนะนำและให้คำชี้แนะนี้ได้?

ผู้ร้องเรียนอาจจะแสวงหาความเห็นและการสนับสนุนที่เป็นไปได้จากรัฐบาลต้นทางก่อนที่จะได้มีการยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST อีกทั้งยังสามารถขอคำชี้แนะและความช่วยเหลือจากที่ปรึกษา หน่วยงาน สำนักงานกฎหมาย หอการค้า สมาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ สมาคมการค้า หรือแม้กระทั่งนักวิชาการที่เป็นเอกเทศก็ได้ ผู้ร้องเรียนสมควรอย่างยิ่งที่จะได้รับคำชี้แนะและการสนับสนุนจากกลุ่มข้างต้นเมื่อผู้ร้องเรียนเป็นผู้ประกอบการที่มีข้อจำกัดเชิงเทคนิคในแง่ที่เกี่ยวกับความเข้าใจประเด็นของอาเซียนหรือความยากลำบากในการติดต่อสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ

3.3 หากผู้ร้องเรียนเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก หรือขนาดกลาง แนวทางที่ดีที่สุดสำหรับกลุ่มนี้ในการยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST คืออะไร?

ผู้ร้องเรียนสามารถได้รับคำชี้แนะและการสนับสนุนจากที่ปรึกษา หน่วยงานกฎหมาย หอการค้า สมาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ สมาคมการค้า หรือแม้กระทั่งนักวิชาการที่เป็นเอกเทศ หรือจะแสวงหาความเห็นและการสนับสนุนที่เป็นไปได้จากรัฐบาลค้นทางก่อนที่จะได้มีการยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST ก็ได้

3.4 ผู้ร้องเรียนจะมั่นใจได้อย่างไรว่าประเด็นที่กระทบกับกิจกรรมทางธุรกิจของตนจะอยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST?

ขอบเขตของระบบ ASSIST ได้มีการนำเสนอไว้แล้วในเว็บไซต์ ข้อร้องเรียนอาจจะถูกปฏิเสธหากเข้าเกณฑ์อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้: ประเด็นนั้นไม่ครอบคลุมหรือควรเป็นกฎระเบียบโดยความตกลงทางการค้าของอาเซียน ประเด็นนั้นอยู่นอกเหนือการค้าระหว่างอาเซียน ประเด็นนั้นเป็นข้อพิพาทระหว่างธุรกิจด้วยกันเท่านั้น ประเด็นนั้นไม่มีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอและน่าเชื่อถือ ประเด็นนั้นตกอยู่ภายใต้การทบทวน และ/หรือ การพิจารณาตัดสินของศาลหรือเจ้าหน้าที่ทางกฎหมาย และ ประเด็นนั้นเป็นการแก้ไขปัญหาลักษณะการลงทุนซึ่งของเขตของระบบ ASSIST ยังไปไม่ถึง

ดังนั้น ผู้ร้องเรียนควรจะต้องทำการศึกษาให้ถี่ถ้วนเสียก่อนเกี่ยวกับข้อมูลที่เว็บไซต์ของระบบ ASSIST ได้ให้เอาไว้ และ/หรือ แสวงหาคำชี้แนะและการสนับสนุนจากรัฐบาลค้นทาง หรือจากที่ปรึกษา หน่วยงานกฎหมาย หอการค้า สมาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ และสมาคมการค้าที่เป็นเอกเทศเสียก่อน

3.5 ก่อนที่จะยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ทำไมการทำการปดคดีที่ตรวจสอบได้/ เป็นที่โต้เถียงได้ถึงมีความสำคัญ?

ประเด็นนี้มีความสำคัญเพราะรูปคดีจะถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ASSIST มาตราการหรือแนวปฏิบัติจะถูกทบทวน หรือปัญหาที่ผู้ร้องเรียนต้องเผชิญจะถูกนำเสนออย่างชัดเจน ดังนั้นผู้ร้องเรียนจึงสมควรที่จะต้องมีการสื่อสารที่สนับสนุนไว้เป็นอย่างดี ผู้ร้องเรียนอาจจะพิจารณาเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นเป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการขั้นตอน ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลและเอกสารที่ครบถ้วนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาทางออกจะมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาโดยประเทศปลายทางสูงกว่า

4. การยื่นข้อร้องเรียน

4.1 ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องจดทะเบียนมาก่อนหรือไม่เพื่อแสดงว่าบริษัทของตนเป็นผู้ประกอบการในอาเซียนหรือสมาคมการค้า หรือเป็นการจดทะเบียนโดยอัตโนมัติเมื่อยื่นข้อร้องเรียน?

ไม่มีกระบวนการจดทะเบียนก่อน ผู้ร้องเรียนจะต้องให้หมายเลขจดทะเบียนธุรกิจและหลักฐานการจดทะเบียนซึ่งกำหนดไว้แล้วอยู่ในแบบฟอร์มในเว็บไซต์ของระบบ ASSIST หน่วยงานและสำนักงานกฎหมายที่ยื่นข้อร้องเรียนในนามของลูกความ (กรณีร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน) จะต้องจดทะเบียนกับเลขานุการอาเซียนและยื่นแบบฟอร์มเพื่อให้ได้รับรหัสเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับจากเลขานุการอาเซียน

4.2 ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องยื่นแบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์และลงทะเบียนในแต่ละครั้งที่ตนประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนหลายคราวด้วยแบบฟอร์มเดียวได้หรือไม่?

ผู้ร้องเรียนจะต้องกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ในแต่ละครั้งที่ผู้ประกอบการ (หรือองค์กรผู้แทนที่เป็นตัวแทนกรณีร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน) ยื่นข้อร้องเรียนใหม่ โดยกรอกข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอกให้สมบูรณ์

4.3 ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการอาเซียนที่หน่วยงานจดทะเบียนกลางหรือไม่?

ไม่จำเป็น เพราะไม่มีหน่วยงานจดทะเบียนกลาง เฉพาะหน่วยงานและสำนักงานกฎหมายที่ยื่นข้อร้องเรียนในนามของลูกความ (กรณีร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน) จะต้องจดทะเบียนกับเลขานุการอาเซียนและยื่นแบบฟอร์มเพื่อให้ได้รับรหัสเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับจากเลขานุการอาเซียน

4.4 คำกล่าวที่ว่า “การเป็นผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น บริษัทหรือสมาคมการค้า) ที่จดทะเบียนตามกฎหมายของ 1 ในประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ” หมายความว่าอย่างไร?

หมายความว่า ผู้ประกอบการอาเซียนได้ดำเนินการตามกฎหมายของประเทศที่ดำเนินธุรกิจแล้วอย่างครบถ้วน และจดทะเบียนเป็นธุรกิจ หรือสมาคมการค้า/ หอการค้า/ สมาชิกรกิจ/ สมาพันธ์ทางธุรกิจ ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายของประเทศในอาเซียนนั้นๆ ทั้งนี้ เกณฑ์ในลักษณะเดียวกันจะต้องใช้บังคับกับนายความและสำนักงานกฎหมายที่อื่นในนามของลูกความ โดยจะต้องแสดงการจดทะเบียนกับประเทศสมาชิกอาเซียนและใบอนุญาตทางวิชาชีพในเขตอำนาจของประเทศอาเซียนที่เกี่ยวข้อง

4.5 หากผู้ร้องเรียนเป็นสำนักงานที่จดทะเบียนในอาเซียน (เช่น สำนักงานสาขาย่อย สำนักงานสาขา สำนักงานตัวแทน โรงงาน ศูนย์ตัวแทนจัดจำหน่าย ฯลฯ) หรือเป็นบริษัทข้ามพรมแดนจากประเทศนอกกลุ่มอาเซียน สามารถที่จะยื่นข้อร้องเรียนโดยที่สำนักงานใหญ่นั้นตั้งอยู่ในประเทศนอกกลุ่มอาเซียนได้หรือไม่?

ไม่ได้ ข้อร้องเรียนจะต้องยื่นโดยผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในหนึ่งในประเทศอาเซียน อย่างไรก็ตาม สำนักงานใหญ่สามารถให้คำแนะนำหรือการสนับสนุนเชิงเทคนิคให้กับผู้ประกอบการอาเซียนภายหลังที่ได้รับการยื่นข้อร้องเรียนไปแล้วก็ได้

4.6 ข้อร้องเรียนสามารถยื่นโดยที่ปรึกษา ทนายความหรือผู้ให้คำแนะนำอันเป็นผู้แทนของผู้ประกอบการอาเซียนได้หรือไม่? หากกระทำได้ หมายเลขจดทะเบียนทางธุรกิจและหลักฐานการจดทะเบียนอะไรบ้างที่จำเป็นต้องใช้?

กระทำได้ ข้อร้องเรียนอาจยื่นโดยที่ปรึกษา ทนายความหรือผู้ให้คำแนะนำอันเป็นผู้แทนของผู้ประกอบการอาเซียนได้ แต่ในกรณีนี้จะต้องนำส่งหมายเลขจดทะเบียนธุรกิจและหลักฐานการจดทะเบียนที่ตนเองเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการอาเซียน เพราะว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นการยื่นของผู้ประกอบการอาเซียน ผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือในการยื่นข้อร้องเรียนโดย บัณฑิตบุคคลหรือองค์กรผู้แทนต่างๆ ที่ไม่ได้ทำงานให้กับผู้ประกอบการอาเซียนก็ได้ อย่างไรก็ตาม หากข้อร้องเรียนเป็นการยื่นแบบไม่ระบุตัวตน หมายเลขจดทะเบียนธุรกิจ (ของสมาคมการค้า หอการค้า สมาชิกรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ ฯลฯ) และหลักฐานการจดทะเบียน (ของทนายความและสำนักงานกฎหมาย) จะต้องเป็นขององค์กรผู้แทนที่อื่นที่อื่นข้อร้องเรียนในนามของผู้ประกอบการอาเซียนและไม่ใช่เป็นผู้ประกอบการอาเซียนเอง

4.7 บัณฑิตบุคคลสามารถยื่นข้อร้องเรียนไปยังระบบ ASSIST ได้หรือไม่?

ไม่ได้ ณ ขณะนี้ ระบบ ASSIST สามารถใช้ได้กับธุรกิจที่จดทะเบียนตามกฎหมาย (เช่น องค์กรผู้แทนทางกฎหมาย) เท่านั้น ไม่ใช่เพื่อบัณฑิตบุคคล (เช่น บุคคลธรรมดา) อย่างไรก็ตาม ทนายความที่เป็นบุคคลธรรมดาอาจจะยื่นข้อร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตนซึ่งกระทำในนามของลูกความ (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน) ครบเท่าที่ดำเนินการตามข้อกำหนดทั้งหมดแล้วก็ได้

4.8 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตนโดยไม่ต้องใช้ชื่อของบริษัทได้หรือไม่? หากกระทำได้ แนวทางนั้นต้องทำอย่างไร?

กระทำได้ ข้อร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตนจะขึ้นเมื่อผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะไม่เปิดเผยอัตลักษณ์ของตนแก่หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง และหรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ว่าจะด้วยเหตุผลอะไรก็ตาม การยื่นข้อร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตนนั้น ผู้ร้องเรียนอาจจะใช้สมาคมการค้าหรือองค์กรผู้แทนในลักษณะเดียวกัน (เช่น หอการค้า สมาชิกรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ ทนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย) เพื่อยื่นข้อร้องเรียนในนามของตน สมาคมการค้าหรือองค์กรผู้แทนไม่จำเป็นต้องระบุชื่อของผู้ประกอบการอาเซียนที่ตนได้กระทำการในนามให้ และจะต้องยื่นข้อร้องเรียนโดยใช้หมายเลขจดทะเบียนธุรกิจ (เช่น หมายเลขจดทะเบียนธุรกิจในเขตอำนาจของประเทศอาเซียนนั้นๆ) ที่ได้มีการดำเนินธุรกิจหรือใช้ใบอนุญาตของทนายความและสำนักงานกฎหมาย) ทนายความและสำนักงานกฎหมายจะต้องจดทะเบียนก่อนกับเลขาธิการอาเซียนและยื่นแบบฟอร์มเพื่อให้ได้รับรหัสเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับเพื่อใช้ในการยื่นข้อร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน แนวทางนี้มุ่งหมายที่จะใช้กับผู้ร้องเรียนหลายรายที่ประสบกับปัญหาทางการค้าแบบเดียวกันเพื่อหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนหลายฉบับอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวมีค่าใช้จ่ายเมื่อ องค์กรผู้แทนได้ให้บริการกับผู้ประกอบการอาเซียนในกรณีอื่นแบบไม่ระบุตัวตน

4.9 ทำไมและเมื่อใดที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนหลายรายควรที่จะยื่นข้อร้องเรียนผ่านสมาคมการค้าอาเซียน

หรือหอการค้า หรือสภาธุรกิจ หรือสมาคมพันธ์ทางธุรกิจที่จดทะเบียนตามกฎหมาย?

รูปแบบนี้อาจจะใช้หากจำนวนบริษัททั้งหลายมีปัญหาหรือประเด็นทางการค้าแบบเดียวกัน และตัดสินใจที่จะใช้สมาคมธุรกิจเพื่อเป็นตัวแทน (เช่น สมาคมการค้า หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ ฯลฯ) ในการยื่นข้อร้องเรียนเพื่อแสวงหาทางออกให้กับกลุ่มบริษัทเหล่านี้ อีกกรณีหนึ่งอาจจะเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ประสงค์ที่จะเปิดเผยความลับอันเนื่องมาจากความละเอียดอ่อนของเรื่อง และประสงค์ที่จะให้สมาคมธุรกิจเป็นผู้ยื่นให้แทนเพื่อรักษาความลับ โดยในกรณีหลัง หน่วยงานและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนและได้รับอนุญาตตามกฎหมายในอาเซียนก็สามารถที่ให้อื่นแทนก็ได้ แต่จะต้องเข้าเงื่อนไขการจดทะเบียนกับเลขาริการอาเซียนเสียก่อน

4.10 ผู้ร้องเรียนสามารถอัปโหลดเอกสาร (เช่น กฎหมายหมาย การโต้ตอบกับหน่วยงาน ใบอนุญาต หลักฐานทางภาพถ่าย เอกสารบันทึกทางกฎหมาย ฯลฯ) เมื่อต้องยื่นข้อร้องเรียนได้หรือไม่?

กระทำได้ในรูปแบบใดๆ ก็ได้ ครบถ้วนที่เอกสารที่อัปโหลดนั้น ไม่เกินความจุที่กำหนดซึ่งได้ระบุเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์ของระบบ ASSIST ในกรณียกเว้น ผู้ร้องเรียนอาจจะร้องขอให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ประสานงานกลางทางอีเมลก็ได้

4.11 ร่างข้อร้องเรียนสามารถถูกบันทึกไว้ในระบบ ASSIST (เช่น แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์) เพื่อดำเนินต่อให้แล้วเสร็จในภายหลังได้หรือไม่?

ไม่ได้ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำในระบบออนไลน์เพื่อจัดเตรียมข้อร้องเรียน แล้วจึงสำเนาและวางข้อมูลลงในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์ ณ เวลาที่ขึ้นข้อร้องเรียน

4.12 ข้อร้องเรียนเดียวสามารถที่จะร้องเรียนประเทศสมาชิกอาเซียนหลายรายหากว่าเป็นประเด็นปัญหาการค้าแบบเดียวกันซึ่งประสบอยู่ในหลาย ๆ ประเทศได้หรือไม่?

ไม่ได้ แต่ละข้อร้องเรียนจะเป็นการร้องเรียนต่อประเทศสมาชิกอาเซียนต่อรายเท่านั้น ผู้ร้องเรียนจะต้องยื่นข้อร้องเรียนหลายคราวหากว่าประสบกับปัญหาแบบเดียวกันมากกว่าหนึ่งประเทศ

4.13 ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องส่งสำเนาข้อร้องเรียนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในระบบ ASSIST หรือไม่?

ไม่จำเป็น การสื่อสารทั้งหมดกระทำผ่านระบบออนไลน์ของ ASSIST

4.14 ข้อร้องเรียนที่ถูกยื่นสามารถทำเป็นภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้หรือไม่? หากกระทำไม่ได้ เช่นนั้นข้อมูลสนับสนุนเชิงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย (เช่น หลักฐานการจดทะเบียนบริษัทหรือสำเนากฎหมายในประเทศ) สามารถนำเสนอเป็นภาษาของผู้ร้องเรียนหรือประเทศที่กำลังประสบกับปัญหาทางการค้าได้หรือไม่?

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสื่อสารทางการค้าภายในระบบ และข้อร้องเรียนจะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษ เอกสารสนับสนุนทั้งหมดที่อัปโหลดโดยผู้ร้องเรียน (เช่น เอกสารสรุปเชิงกฎหมาย รายงานเชิงเทคนิค และเอกสารในลักษณะเดียวกัน) จะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม เอกสารทางราชการ เช่น หลักฐานการจดทะเบียน กฎหมายในประเทศ หนังสือรับรอง ใบอนุญาตหรือเอกสารในลักษณะเดียวกันซึ่งกระทำเป็นภาษาประจำชาติอาจจะอัปโหลดไว้ในระบบเพื่อสนับสนุนข้อร้องเรียน โดยจะต้องมีฉบับแปลแบบมาด้วยก็ได้ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหากจากประเทศปลายทางจะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน

5. เมื่อยื่นข้อร้องเรียนแล้ว

5.1 ผู้ร้องเรียนควรทำอย่างไรหากว่าผู้ร้องเรียนทำรหัสติดตามข้อร้องเรียน และ/หรือ อีเมลล์ที่ใช้ยื่นข้อร้องเรียนสูญหายหรือลืมน?

ผู้ร้องเรียนควรติดต่อหน่วยงานประสานของเลขาริการอาเซียนตามที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ในระบบ ASSIST

5.2 จะเกิดอะไรขึ้นกับข้อร้องเรียนหากถูกปฏิเสธโดยผู้ประสานงานกลางหรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง?

เมื่อข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธ กระบวนการขั้นตอนนั้นถือว่าเสร็จสิ้นและข้อร้องเรียนเป็นอันตกไป อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องเรียนอาจจะยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ใหม่ โดยเพิ่มหรือจัดหาข้อมูลใหม่เพื่อให้ข้อร้องเรียนนั้นมีความสมบูรณ์ หรือจะแสวงหาแนวทางอื่นเพื่อให้ได้ทางออกที่เหมาะสม รวมทั้งส่งต่อเรื่องไปยังกลไกการรับข้อพิพาทอื่นๆ (โปรดดูข้อมูลที่กำหนดไว้ข้างล่างนี้ในหัวข้อ “เมื่อได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา”)

5.3 ผู้ประสานงานกลางหรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางสามารถเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน (ผู้ประกอบการอาเซียน) ได้หรือไม่?

สามารถทำได้ ผู้ประสานงานกลางสามารถส่งข้อร้องเรียนกลับมายังผู้ประกอบการ โดยคลิปุ่ม ‘ไม่สมบูรณ์’ ในระบบ ASSIST และเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางสามารถที่จะเรียกให้ผู้ประกอบการอาเซียนส่งข้อมูลเพิ่มเติมผ่านผู้ประสานงานกลางและจะต้องกระทำในรูปแบบของออฟไลน์ (เช่น ผ่านอีเมลหรือโทรศัพท์) หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะไม่สามารถติดต่อโดยตรงกับผู้ประกอบการอาเซียนได้

5.4 ผู้ร้องเรียนสามารถที่จะสมัครใจส่งข้อมูลเพิ่มเติมภายหลังที่ได้ยื่นข้อร้องเรียนไปแล้วได้หรือไม่? หากกระทำได้อาจต้องดำเนินการอย่างไร?

ไม่ได้ ผู้ร้องเรียนไม่สามารถส่งข้อมูลเพิ่มเติมภายหลังที่ได้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนหรือถูกปฏิเสธโดยผู้ประสานงานกลางหรือประเทศปลายทางได้ ในกรณีนี้ ผู้ร้องเรียนอาจจะเพิกถอนเรื่องร้องเรียนและยื่นเรื่องร้องเรียนใหม่พร้อมด้วยข้อมูลเพิ่มเติมแทน

5.5 ข้อร้องเรียนสามารถเพิกถอนเมื่อยื่นไปแล้วได้หรือไม่? หากกระทำได้อาจต้องดำเนินการอย่างไร?

สามารถทำได้ ผู้ร้องเรียนสามารถเพิกถอนข้อร้องเรียนในระหว่างการดำเนินการ ในการนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเข้าไปในตัวแสดงผลของระบบ ASSIST เปิดเข้าไปที่ข้อร้องเรียนแล้วคลิกไปที่ปุ่ม ‘เพิกถอน’ ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดใน ของระบบ ASSIST จะได้รับแจ้งโดยอัตโนมัติเมื่อมีการเพิกถอนในของระบบ ASSIST

5.6 ผู้ประกอบการอาเซียนติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางหรือหน่วยงานรับผิดชอบ?

ไม่ได้ การติดต่อโดยตรงไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดๆ จะไม่สามารถกระทำได้

5.7 หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางสามารถขอขยายระยะเวลาออกไปไม่เกิน 20 วันได้บ่อยแค่ไหน?

ทำได้เพียงครั้งเดียวในระบบออนไลน์

5.8 ผู้ร้องเรียนควรทำอย่างไรหากไม่ได้รับการติดต่อจากระบบ ASSIST ภายใน 30-50 วันทำการ (เช่น 6-10 สัปดาห์ปฏิทิน) นับจากวันที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา?

ในกรณีนี้ ผู้ร้องเรียนอาจจะติดต่อผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ผ่านอีเมล (โปรดดูเว็บไซต์ของระบบ ASSIST สำหรับรายละเอียดการติดต่อของหน่วยงานประสานระบบ ASSIST ของเลขาธิการอาเซียน) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับสถานะของข้อร้องเรียน หรือติดต่อหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางของคุณเพื่อติดตามและสอบถามถึงเหตุล่าช้าแทนตนกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางก็ได้

6. การให้แนวทางแก้ไขปัญหา

6.1 ผู้ร้องเรียนสามารถทำอะไรได้บ้างหากไม่ได้รับแนวทางแก้ไขปัญหจากข้อร้องเรียน?

ในกรณีนี้ ผู้ร้องเรียนอาจจะติดต่อผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ผ่านอีเมลล์เพื่อสอบถามเกี่ยวกับสถานะของข้อร้องเรียน และติดต่อหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางของตนเพื่ออำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ ผู้ร้องเรียนอาจจะแสวงหาทางเลือกอื่นๆ รวมทั้งกลไกการระงับข้อพิพาท (เช่น กลไกระงับข้อพิพาทของอาเซียนผ่านหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง หรือการพิจารณาคดีในประเทศปลายทาง หรือการอนุญาโตตุลาการ หรือแม้กระทั่งกลไกระงับข้อพิพาทขององค์การการค้าโลกผ่านหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลกที่ขัดแย้งกับประเทศปลายทาง)

6.2 ผู้ร้องเรียนสามารถทำอะไรได้บ้างหากไม่พอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหจากข้อร้องเรียน?

ในกรณีนี้ ผู้ร้องเรียนอาจจะพิจารณาอื่นข้อร้องเรียนใหม่ภายใต้ระบบ ASSIST พร้อมด้วยข้อมูลใหม่หรือข้อมูลเพิ่มเติม หรือแสวงหาทางเลือกอื่นๆ รวมทั้งกลไกการระงับข้อพิพาทตามที่ได้กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 6.1

6.3 ผู้ร้องเรียนสามารถอุทธรณ์ในประเด็นที่ไม่ได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาหรือไม่พอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหจากข้อร้องเรียนได้หรือไม่?

ไม่ได้ ระบบ ASSIST เป็นกลไกที่ไม่ผูกพันแบบสมัครใจ ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางกฎหมายที่ผู้ร้องเรียนจะสามารถอุทธรณ์มติของรัฐบาลได้

6.4 ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนเดิมอีกครั้งได้หรือไม่หากไม่ได้รับแนวทางแก้ไขปัญหไม่พอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหจากข้อร้องเรียน?

ในเชิงเทคนิคสามารถกระทำได้ แต่ไม่น่าจะเกิดผล อีกทั้งยังเป็นการเสียเวลาและทรัพยากร อย่างไรก็ตาม หากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะกระทำ ผู้ร้องเรียนควรที่จะพิจารณาถึงการเรียบเรียงข้อร้องเรียน จัดหาหลักฐานข้อเท็จจริงเพิ่มขึ้น หรือข้อโต้แย้งทางกฎหมายเพื่อการพิจารณาของประเทศปลายทาง



ผู้ใช้หรือกลไกหลักในระบบ ASSIST สามารถเข้าถึงเพจ ‘คำถามที่พบบ่อย’ ซึ่งปรากฏอยู่ในแท็บ ‘FAQ’ ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST ที่:
<https://assist.asean.org/read/faq/30/>

ภาคผนวก 4.

กรณีศึกษา

กรณีศึกษาต่างๆ ถูกพัฒนาเพื่อทดสอบการปฏิบัติการและการทำงานของระบบ ASSIST สถานการณ์จำลองเหล่านี้มีการเพิ่มรายละเอียดให้ดูสมจริงเพื่ออธิบายขอบเขตที่มุ่งหมายของระบบ ASSIST และการติดต่อกับผู้ร้องที่เป็นผู้ประกอบการ ผู้ประสานงานกลาง และหน่วยงานประสานในประเทศ ข้อมูลในกรณีศึกษาทั้ง 5 กรณีนี้เป็นเพียงเรื่องที่แต่งขึ้นและไม่ได้สะท้อนต่อทำที่ และ/หรือการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวกับประเทศสมาชิกอาเซียน ไม่มีมุ่งหมายหรืออ้างถึงเพื่อให้ระบบบริษัท ประเทศ การค้าสินค้า บริการหรือการลงทุนแต่อย่างใด ใดๆ

ได้มีการพัฒนาการสาธิตในแต่ละขั้นตอนโดยอาศัยกรณีศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจให้ดียิ่งขึ้นเกี่ยวกับขั้นตอนในระบบ ASSIST ทั้งนี้ การสาธิตดังกล่าวจะแสดงอยู่ในส่วนสุดท้ายของคู่มือนี้และในเว็บไซต์ระบบ ASSIST ที่ [https:// assist.asean.org/read/proces/20](https://assist.asean.org/read/proces/20).

กรณีศึกษาที่ 1 เป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST ส่วนกรณีศึกษาที่ 2 และ 3 นั้น เป็นการจำลองการค้าในสินค้า และอีก 2 กรณีหลังจะเป็นการจำลองการค้าในบริการ

สถานการณ์จำลอง

กรณีศึกษาที่ 1:

ผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียนและถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

เหตุแห่งการปฏิเสธ:

ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST จึงเป็นการยื่นที่ไม่ถูกต้องของผู้ประกอบการอาเซียน

กรณีศึกษาที่ 2:

สมาคมการค้าอาเซียนกระทำในนามของสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน และได้รับการพิจารณาโดย ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (เช่น ข้อร้องเรียนสมบูรณ์และอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST) แต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

เหตุแห่งการปฏิเสธ:

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนเนื่องจากได้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนนี้ผ่านกลไกองค์การการค้าโลกแล้วโดยประเทศที่รับผิดชอบไว้ให้กับผู้ประกอบการอาเซียน (ที่ซึ่งหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางนั้นตั้งอยู่) ซึ่งพิพาทกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ทำให้ข้อร้องเรียนนี้จึงไม่อยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST และเป็นสิทธิของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางที่จะปฏิเสธ ในกรณีนี้ การปฏิเสธของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนั้นมีมูลเหตุเพียงพอและอยู่ในอำนาจอธิปไตยที่จะกระทำได้ภายในระบบ ASSIST

กรณีศึกษาที่ 3:

ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนกระทำในนามของลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางว่าเป็นการยื่นที่ไม่ถูกต้อง (เช่น ข้อร้องเรียนสมบูรณ์และอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST) ตลอดจนหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา และจึงได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจแก่ผู้ประกอบการอาเซียน

เหตุแห่งการรับพิจารณา:

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียน โดยประสงค์ที่จะมีส่วนร่วมระงับข้อพิพาทกับความอาชญากรรมผ่านระบบ ASSIST จึงได้ติดต่อกับหน่วยงานรับผิดชอบและได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคู่ประสานงานความอาชญากรรมผ่านระบบ ASSIST

ในกรณีนี้ ประเทศต้นทางไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วม แต่ขั้นตอนอื่นๆ ทั้งหมดในระบบ ASSIST รวมทั้งการร้องขอเบื้องต้นโดยผู้ประสานงานกลางเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานความอาชญากรรมนั้นเป็นการจำลองขึ้นเพื่อเป็นการสาธิตการตรวจสอบระบบ ASSIST แบบเต็มรูปแบบ

กรณีศึกษาที่ 4:

ผู้ประกอบการอาชญากรรมอื่นข้อร้องเรียน และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางว่าเป็นการขึ้นที่ถูกต้อง (เช่น ข้อร้องเรียนสมบูรณ์และอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST) ตลอดจนหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียนไว้พิจารณา และจึงได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจแก่ผู้ประกอบการอาชญากรรม

เหตุแห่งการรับพิจารณา:

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียน โดยประสงค์ที่จะมีส่วนร่วมระงับข้อพิพาทกับผู้ประกอบการอาชญากรรม จึงได้ติดต่อกับหน่วยงานรับผิดชอบและได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคู่ประกอบการอาชญากรรมผ่านระบบ ASSIST กรณีนี้เป็นกรณีจำลองซึ่งถูกสร้างขึ้นเพื่อสะท้อนรูปแบบที่ 1 (หรือที่เรียกว่า อุปทานข้ามเขตแดน) ของการค้าระหว่างประเทศด้านบริการซึ่งได้นำมาไว้ในกรอบความตกลงอาชญากรรมด้านการบริการ” หรือ AFAS และความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าในสาขาบริการ (GATS) ซึ่งใช้บังคับโดยอนุโลมในการจัดหาอุปทานจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง ในกล่าวนี้นั้นก็คือ กรณีเชิงพาณิชย์ทั้งหมดที่มีการเคลื่อนย้ายเขตแดนด้านการบริการ

กรณีศึกษาที่ 5:

ผู้ประกอบการอาชญากรรมอื่นข้อร้องเรียน (บริษัทสำนักงานใหญ่ของบริษัทสาขา) และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง (เช่น ข้อร้องเรียนสมบูรณ์และอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST) แต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาในภายหลังโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

เหตุแห่งการปฏิเสธ:

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางพบว่าข้อกล่าวหาของผู้ประกอบการอาชญากรรมไม่มีมูลเนื่องจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ปฏิบัติตามความมุ่งหมายอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องแล้ว กรณีนี้เป็นกรณีจำลองซึ่งถูกสร้างขึ้นเพื่อสะท้อนรูปแบบที่ 3 (สถานประกอบการเชิงพาณิชย์) ของการค้าในบริการ ซึ่งได้นำมาไว้ในกรอบความตกลงอาชญากรรมด้านการบริการ” หรือ AFAS และความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าในสาขาบริการ (GATS) ซึ่งใช้บังคับโดยอนุโลมในการจัดหาอุปทานด้านการบริการจากประเทศหนึ่งผ่านสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ในอีกประเทศหนึ่ง

ผู้ประกอบการอาชญากรรมซึ่งเป็นบริษัทสำนักงานใหญ่ในประเทศสมาชิกอาชญากรรมอื่น และมีสำนักงานสาขาซึ่งตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกอาชญากรรมที่ข้อร้องเรียนพิพาทไปถึง หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนั้นตั้งอยู่ซึ่งแท้จริงแล้วสำนักงานสาขาเป็นหนึ่งในปัญหาหรือข้อร้องเรียน

กรณีศึกษาที่ 1:

ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง

ผู้ร้อง

นาย Upset เป็นกรรมการของบริษัท Blue Sapphire Consulting Group (ผู้ประกอบการอาชญากรรม) โดยมีปัญหาทางด้านเศรษฐศาสตร์และได้รับข้อเสนอให้ทำงานในบริษัทให้คำปรึกษาในรัฐ Y (ประเทศปลายทาง) และประสงค์ที่จะพำนักและอยู่ที่นั่นจนตลอดชีวิต

รายละเอียดข้อร้องเรียน

บริษัทกัมพูชาระบุว่าใช้เวลาประมาณ 1 เดือนในการทำใบอนุญาตการทำงานของนาย Upset อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนใช้เวลานานและเป็นเวลาเกือบจะสามเดือนแล้วที่ใบอนุญาตให้ทำงานถูกกักอยู่ที่รัฐ Y ซึ่งอาจจะเสี่ยงทำให้นาย Upset ขาดโอกาสที่ได้ทำงาน ด้วยเหตุนี้ นาย Upset จึงประสงค์ที่จะร้องเรียนรัฐ Y ผ่านบริษัทของนาย Upset ในรัฐ X ที่ล่าช้าในการออกใบอนุญาตการทำงาน โดยมูลฐานของการร้องเรียนของนาย Upset เป็นไปตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดาซึ่งขอมให้บุคคลที่มีทักษะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภายในอาเซียน อีกทั้งยังมีความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียนด้วย

ตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (เช่น เลขานุการอาเซียน) ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนและมีมติไม่รับไว้พิจารณาเนื่องจากเห็นว่ากรณีนี้เป็นเรื่องปัจเจกบุคคลมากกว่าจะเป็นของบริษัท และไม่ครอบคลุมความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดาซึ่งกำหนดเอาไว้ตามมาตรา 2.2 โดยไม่อาจปรับใช้กับมาตรการที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลธรรมดาที่ประสงค์จะเข้าสู่ตลาดแรงงานของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น และไม่อาจที่จะปรับใช้กับมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสัญชาติ ฉะนั้นนักหรือการจ้างงานถาวรด้วยเช่นกัน ขอมให้บุคคลที่มีทักษะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภายในอาเซียน

ระบบ ASSIST จะอนุญาตให้ข้อร้องเรียนที่อื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น องค์กรทางกฎหมายที่จดทะเบียนถูกต้อง และไม่ใช่นักบุคคลธรรมดา) เท่านั้น และการใช้ช่องทางนี้โดยผ่านองค์กรทางกฎหมาย (ผู้ประกอบการอาเซียน) เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาซึ่งอ้างอิงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนและบุคคลธรรมดานั้นไม่เพียงพอที่จะขยายเกณฑ์ของระบบ ASSIST ได้ ในกรณีนี้ นาย Upset ควรจะติดต่อโดยตรงไปที่กระทรวงมหาดไทย และ/หรือ กระทรวงแรงงานของรัฐ Y ระบบ ASSIST จึงไม่ใช่กลไกที่เหมาะสมกับกรณีนี้

มติ

การปฏิเสธไม่รับพิจารณาจะปรากฏโดยให้เหตุผลที่ถูกต้องและเพียงพอ ทั้งนี้ ระบบ ASSIST จะถือว่าข้อร้องเรียนนี้ไม่เคยยื่นมาก่อน

กรณีศึกษาที่ 2:

สมาคมการค้าในอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน แต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ผู้ร้อง

ผู้ประกอบการอาเซียนเป็นบริษัทจดทะเบียนอยู่ในรัฐ X โดยมีสมาคมการค้าที่จดทะเบียนในอาเซียนชื่อว่า ASEAN Tobacco Trade Association ได้ยื่นข้อร้องเรียนในนามของผู้ประกอบการอาเซียนผ่านระบบ ASSIST ซึ่งพิพาทกับรัฐ Y (ประเทศปลายทาง) เกี่ยวกับมาตรการทางการเงินและศุลกากรต่างๆ ที่กระทบต่อन्हรีที่นำเข้าจากรัฐ X มายังรัฐ Y

รายละเอียดข้อร้องเรียน

มาตรการดังกล่าว รวมทั้งแนวปฏิบัติกาประเมินราคาศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ภาษีทางสุขภาพ ระเบียบภาษีมูลค่าเพิ่ม ข้อกำหนดในการอนุญาตให้ค้าปลีก และการค้าประกันการนำเข้าซึ่งเรียกเก็บจากผู้นำเข้าन्हรี *ASEAN Tobacco Trade Association* อ้างว่าประเทศปลายทางดำเนินการมาตรการเหล่านี้บางส่วนและไม่เหมาะสมอันขัดต่อมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ซึ่งประกอบอยู่ในความตกลงอาเซียน ประกอบกับความตกลง WTO ว่าด้วยการประเมินราคาศุลกากรโดยอนุโลม ตามข้อร้องเรียนของ *ASEAN Tobacco Trade Association* รัฐ Y ไม่ได้ใช้ราคาซื้อขายของที่นำเข้าเป็นฐานหลักของการประเมินราคาศุลกากรและไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการประเมินราคาตามมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียนดังกล่าว แต่ใช้วิธีการประเมินราคาที่ไม่ได้อยู่ในฐานใดของความตกลง

นอกจากนี้ *ASEAN Tobacco Trade Association* อ้างว่ากรอบการอนุญาตให้ใช้สิทธิสองฝ่ายของรัฐ Y กำหนดให้ผู้ค้าปลีกยาสูบ และ/หรือบุหรี่ต้องถือใบอนุญาตฝ่ายเดียวที่จะขายบุหรี่ในประเทศและที่นำเข้าเท่านั้นเป็นการไม่สอดคล้องกับมาตรา 6 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ปีค.ศ. 1994 เพราะว่าเป็นการปฏิบัติต่อสินค้าที่นำเข้าดีกว่าสินค้านักคิดเดียวกันในประเทศ

ตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

ข้อร้องเรียนนี้ได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST – เลขานุการอาเซียน)

ผู้ประสานงานกลางส่งต่อรายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (รัฐ Y) และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (รัฐ X)

ตรวจสอบและมีมติโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (รัฐ Y) ปฏิเสธไม่รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา โดยโต้แย้งว่ากรณีของผู้ร้องนั้นเป็นกรณีเดียวกับรัฐ X ได้ยื่นข้อพิพาทกับรัฐ Y ในกลไกระงับข้อพิพาทของ WTO

ในความเป็นจริงแล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน ค.ศ. 2008 รัฐ X ได้ร้องขอให้มีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการประเมินราคาตลาดของรัฐ Y ที่มีต่อบุหรี่ที่นำเข้า

- ในการประชุมเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2008 องค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นและได้รับเวียนแจ้งรายงานไปยังสมาชิกเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน
- ต่อมาเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2011 รัฐ Y ได้แจ้งต่อองค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าประสงค์ที่จะอุทธรณ์ไปยังคณะกรรมการอุทธรณ์ในประเด็นที่เกี่ยวกับการตีความข้อกฎหมายที่ครอบคลุมรายงานเกี่ยวกับมติของคณะกรรมการ
- วันที่ 17 มิถุนายน 2011 รายงานของคณะกรรมการอุทธรณ์ได้เวียนแจ้งแก่สมาชิก และในการประชุมเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2011 องค์การระงับข้อพิพาทของ WTO มีความเห็นในตามรายงานคณะกรรมการอุทธรณ์ และคณะกรรมการขึ้นต้น ซึ่งถูกปรับแก้ไขโดยคณะกรรมการอุทธรณ์
- วันที่ 11 สิงหาคม 2011 รัฐ Y แจ้งแก่องค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าประสงค์ที่จะดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ซึ่งสอดคล้องกับพันธกรณีของ WTO แต่ต้องใช้เวลาพอสมควรที่จะดำเนินการดังกล่าว
- วันที่ 23 กันยายน 2011 ทั้งรัฐ X และรัฐ Y ต่างแจ้งแก่องค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าทั้งสองได้ตกลงกรอบระยะเวลาการดำเนินการของรัฐ Y ตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO
- และในการประชุมขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 28 มกราคม 2013 รัฐ Y รายงานว่าตนได้บรรลุในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการดำเนินการแล้ว อย่างไรก็ตาม รัฐ X ไม่ได้ยินยอมว่ารัฐ Y ได้ดำเนินการตามกฎหมายและข้อเสนอแนะขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO อย่างเต็มที่
- ในการประชุมขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2013 รัฐ X แสดงความกังวลว่าตนไม่ได้รับแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่ไม่สอดคล้องกับ WTO ที่เหลืออยู่ และเสริมว่าตนจะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมต่อไป
- ในการประชุมขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 18 มิถุนายน 2014 รัฐ Y รายงานว่าตนไม่จำเป็นต้องดำเนินการแต่อย่างใดเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ซึ่งรัฐ X ไม่ยอมรับและเห็นว่ารัฐ Y ละเลยที่จะปฏิบัติตาม

แม้ว่าจะไม่มีความตกลงระหว่างรัฐ X และรัฐ Y ว่าข้อพิพาทในกลไกของ WTO จะระงับไปหรือไม่ แต่ข้อร้องเรียนที่ขึ้นโดย *ASEAN Tobacco Trade Association* เป็นสิ่งที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเห็นว่าประเด็นนี้ได้รับการแก้ไขปัญหามาแล้วภายในกลไกของ WTO รวมทั้งในแง่ของพันธกรณีอาเซียนที่ *ASEAN Tobacco Trade Association* ได้อ้างเอาไว้ในข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ดังนั้นหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีอำนาจอธิปไตยที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในระบบ ASSIST เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหให้กับผู้ร้องซึ่งเป็นสมาคมการค้าจดทะเบียนในอาเซียน

มติ

การปฏิเสธไม่รับพิจารณาได้ให้เหตุผลที่ถูกต้องและเพียงพอ ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาและไม่ได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

กรณีศึกษาที่ 3:

ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเชียนยื่นข้อร้องเรียน และได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาเป็นที่พอใจ

ผู้ร้อง

บริษัท *ARISE & Partners* (ผู้ประกอบการอาเชียน) เป็นสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X ได้ยื่นข้อร้องเรียนในนามของลูกค้าความซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในรัฐ X เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตใหม่ที่เรียกเก็บจากรัฐ Y (หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง) จากนั้นน้ำมันปาล์มและผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบภายใต้หมวด 1000 มาตรา 100 แห่งกฎระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ค.ศ. 2015

รายละเอียดข้อร้องเรียน

มาตรการนี้ได้รับการรับรองโดยรัฐ Y ที่ริเริ่มคิดภาษีจากอาหารที่มีระดับน้ำตาลและไขมันที่อิ่มตัวสูง อันเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาโรคอ้วนในประเทศสิงคโปร์

บริษัท *ARISE & Partners* อ้างว่ามาตรการของรัฐ Y นั้นมุ่งเป้าไปที่น้ำมันปาล์มโดยชัดแจ้ง และไม่ใช่ว่าแค่ส่วนประกอบของน้ำมันปาล์มที่มีไขมันอิ่มตัวสูงปาล์มและผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบ ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นการเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มและการแบ่งแยกสินค้าโดยรวมแทนที่จะระงับให้ลด/ละ/เลิกการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีไขมันอิ่มตัวสูง หรือไขมันที่ได้จากพืชหรือสัตว์

บริษัท *ARISE & Partners* อ้างว่าในข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ว่ามาตรการนี้ที่ประเทศปลายทางหันมาประกาศใช้ขัดกับมาตรา 6 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเชียน (ว่าด้วยการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติเมื่อเกี่ยวเนื่องกับภาษีและข้อบังคับภายใน) เพราะเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มทั้งหมด แต่ไม่บังคับกับผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันอื่นๆ ซึ่งผลิตและขายในรัฐ Y เอง (ผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีไขมันอิ่มตัวสูงจากถั่วเหลือง น้ำมันทานตะวัน น้ำมันเรพซิด น้ำมันข้าวโพด น้ำมันจากถั่ว หรือไขมันจากสัตว์)

ตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเชียนยื่นข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง แต่ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST เรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการประเมินและรับพิจารณาข้อร้องเรียน ในการนี้ ผู้ประสานงานกลางได้ขอให้ส่งข้อร้องเรียนกลับมาใหม่อีกครั้งโดยแนบข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการของรัฐ Y ที่ถูกกล่าวหาว่าไม่สอดคล้องกับความตกลงการค้าสินค้าของอาเชียน

ส่งข้อร้องเรียนใหม่พร้อมด้วยข้อมูลเพิ่มเติม

บริษัท *ARISE & Partners* ได้ยื่นข้อร้องเรียนและภาคผนวกทั้งหมด 1000 มาตรา 100 แห่งกฎระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ค.ศ. 2015 เอกสารสรุปเชิงกฎหมายที่แจกแจงข้อกล่าวหา ส่วนหนึ่งของมาตรการของรัฐ Y ที่เห็นว่าเป็นการเลือกปฏิบัติ และข้อโต้แย้งของผู้ประกอบการอาเชียนที่ต้องการให้พิจารณาเพื่อให้ยอมรับข้อร้องเรียนและเสนอแนะแนวทางแก้ไข (เป็นภาษาอังกฤษ)

มีมติรับไว้พิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง

จากการยื่นข้อร้องเรียนใหม่ที่สมบูรณ์ ทำให้ผู้ประสานงานกลางรับพิจารณาข้อร้องเรียนเพราะอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST และเป็นการอื่นที่เหมาะสม ระบบ ASSIST จะเริ่มเข้าสู่กระบวนการและจะส่งต่อไปยังรัฐ Y (หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง) และส่งต่อไปยังรัฐ X (หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง) เพื่อทราบ

ตรวจสอบและมีมติรับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (กระทรวงการค้าและอุตสาหกรรมของรัฐ Y) ตรวจสอบข้อร้องเรียน และได้ประสานอย่างไม่เป็นทางการกับหน่วยงานรับผิดชอบในประเทศ ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการคลัง องค์การอาหารเกษตรและโรคเกี่ยวกับสัตว์ และคณะกรรมการส่งเสริมสุขภาพของรัฐ Y และได้ตอบกลับมายังผู้ประสานงานกลางว่ามีมติรับข้อร้องเรียนภายใต้ระบบ ASSIST ไว้พิจารณา

การแสวงหาคดี

ในการหารือระหว่างหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานรับผิดชอบ ปรากฏว่ามาตรการที่รัฐ Y นำมาใช้ไม่ได้กำหนดให้เพิ่มภาษีสรรพสามิตในอาหารที่มีระดับน้ำตาลและไขมันที่อิ่มตัวสูง เพื่อที่จะลดการบริโภคสารที่เป็นอันตรายจากเงินไปภายใต้ยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาโรคอ้วนในหมู่พลเรือนของรัฐ Y มาตรการดังกล่าวสอดคล้องกับการดำเนินการในลักษณะเดียวกันกับประเทศอื่นๆ ทั่วโลกและแผนปฏิบัติการขององค์การอนามัยโลกว่าด้วยการป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อปี 2013-2020 เช่น โรคเบาหวานและโรคอ้วน

อย่างไรก็ตาม รัฐ Y ตระหนักว่ามาตรการนี้มีผลกระทบกับผลิตภัณฑ์บางอย่างเป็นการเฉพาะ (เช่น ในหมู่น้ำมันปาล์ม) และไม่ได้มุ่งเป้าไปที่สารต่างๆ (เช่น ไขมันที่อิ่มตัวสูง) ซึ่งรัฐบาลเห็นว่าจะเป็นอันตราย (หากบริโภคมากเกินไป) เมื่อมองจากมุมมองนโยบายทางสุขภาพและโภชนาการ ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางโดยการประสานกับหน่วยงานรับผิดชอบของรัฐ Y จึงได้เสนอให้มีระลอกการขึ้นมาตรการภายใต้หมวด 1000 มาตรา 100 แห่งกฎระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ค.ศ. 2015 โดยทันที เพื่อให้ลดรายการผลิตภัณฑ์และการใช้เกลือแต่เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีไขมันอิ่มตัวสูงเท่านั้น โดยไม่พิจารณาว่าจะมาจากพืชหรือสัตว์ รัฐ Y ขอนั่นย้ำว่ามาตรการนี้ไม่ได้มุ่งหวังทั้งในทางกฎหมายและในทางข้อเท็จจริงที่จะก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติ แต่เป็นเพราะเหตุผลทางวิทยาศาสตร์และความมุ่งหมายที่จะรักษาสุขภาพ จึงได้บังคับใช้กับผลิตภัณฑ์ทุกประเภทและ *ในลักษณะเดียวกัน* ที่มีไขมันอิ่มตัวสูง

เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือและเป็นที่ยอมรับ

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางติดต่อผู้ประสานงานกลางเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือ และได้แจ้งต่อหน่วยงานรับผิดชอบและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางผ่านระบบ ASSIST

หลังจากที่ได้มีการทบทวนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือ บริษัท *ARISE & Partners* ได้ตอบกลับมายังผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ถึงความพอใจกับการแก้ไขปัญหาคือ แล้วจึงได้ยอมรับกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือดังกล่าว

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนได้มีการรับไว้พิจารณาและได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร้องแล้ว

กรณีศึกษาที่ 4:

ผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน และได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือเป็นที่ยอมรับ

ผู้ร้อง

บริษัท *Star 88 Co., Ltd.*, ซึ่งเป็นผู้ประกอบการอาเซียน ให้เป็นบริการรับขนที่จดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X และในฐานะผู้รับขน บริษัทได้ผูกพันตามสัญญาเป็นระยะเวลา 2 ปีตั้งแต่เมษายน ค.ศ. 2018 กับบริษัทนำเข้า-ส่งออกในรัฐ X โดยขอบเขตของสัญญาคือการส่งออกแร่เหล็กและอลูมิเนียมจาก รัฐ X ไปยังรัฐ Y และนำเข้ายางและผ้าจาก รัฐ Y มาที่รัฐ X โดยใช้เรือบรรทุกของบริษัท *Star 88 Co., Ltd.* บริษัทตกลงที่จะนำเข้า-ส่งออกในลักษณะแบบไปกลับด้วยเรือบรรทุกลำเดียวกันเพื่อลดต้นทุนทางเชื้อเพลิงและกำลังคน โดยมีภาระขนส่งเต็มตู้ทั้งที่เข้าและออกเพื่อให้สามารถที่จะลดต้นทุนและให้บริการข้ามเขตแดนเชิงแข่งขันกับลูกค้าทั้งในรัฐ X และ รัฐ Y ได้

รายละเอียดข้อร้องเรียน

เมื่อเดือนสิงหาคม ค.ศ. 2018 บริษัท *Star 88 Co., Ltd.* ได้รับทราบว่ามีรัฐ Y ได้ออกกฎหมายฉบับใหม่ ชื่อว่า กระบวนการค้า ฉบับที่ 13 ปีค.ศ. 2018 ซึ่งกำหนดว่าสินค้าบางประเภทสามารถขนส่งเพื่อการนำเข้าหรือส่งออกโดยบริษัทขนส่งพาณิชย์ในต่างประเทศปลายทางเท่านั้น สินค้าบางประเภท (เช่น เหล็ก อลูมิเนียม ยาง และฝ้าย) เป็นสินค้าที่ถูกจัดอยู่ในรายการภายใต้กฎหมายฉบับใหม่ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจของบริษัท *Star 88 Co., Ltd.* ประสบกับภาวะขาดทุนและเป็นการสกัดกั้นบริการขนส่งพาณิชย์นาวิระหว่างรัฐ X และ รัฐ Y บริษัท *Star 88 Co., Ltd.* มีความกังวลและเชื่อว่าการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวเป็นปฏิปักษ์ต่อการค้าเสรี ต่อเจตนารมณ์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และอาจจะขัดต่อความมุ่งหมายและพันธกรณีบางประการของรัฐ Y ภายใต้ความตกลงทางเศรษฐกิจอาเซียนที่เกี่ยวข้อง (กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ” หรือ AFAS)

บริษัท *Star 88 Co., Ltd.* จึงได้ยื่นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการออกกฎหมายฉบับใหม่ของรัฐ Y โดยผู้ประกอบการอาเซียนได้แย้งว่ากฎหมายฉบับนี้เป็นมาตรการที่ชัดเจนในการกีดกันทางการค้าและไม่สอดคล้องกับหลักการทางการค้าเสรีและกฎหมายวิธีที่เกี่ยวกับบริการขนส่งทางเรือระหว่างประเทศซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบริษัทขนส่งในรัฐ X ที่ให้บริการขนส่งทางเรือข้ามประเทศในสินค้าที่ขึ้นบัญชีภายใต้กฎหมายนี้ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนได้แย้งว่ามาตรการใหม่ของรัฐ Y ถือว่าเป็นการละเมิดอย่างชัดเจนที่จะดำเนินการตามความมุ่งหมายแห่งองค์การการค้าโลก ตลอดจนการขู่ฟ้องพันการดำเนินการภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการอื่นเป็นพันธกรณีที่สำคัญที่สุดตามความมุ่งหมายของระบบ ASSIST ที่รัฐ Y ประสงค์ที่จะผูกพันโดยขอให้บริษัทขนส่งต่างประเทศที่ให้บริการขนส่งข้ามประเทศภายในอาเซียนประกอบธุรกิจในน่านน้ำของรัฐ Y ให้ปราศจากข้อจำกัดในการเข้าถึงตลาดและได้รับการปฏิบัติเช่นคนในชาติ

ตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST – เลขานุการอาเซียนได้ตรวจสอบเบื้องต้นและรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาเพราะอยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST ซึ่งได้ยื่นข้อร้องเรียน

ผู้ประกอบการอาเซียนได้ยื่นหลักฐานซึ่งหลักฐานจดทะเบียนทางธุรกิจในประเทศสมาชิกอาเซียน (เช่น ในรัฐ X) โดยมีหมายเลขจดทะเบียนและสำเนาอิเล็กทรอนิกส์การจดทะเบียนบริษัท/ ธุรกิจทั้งภาษาท้องถิ่นและภาษาอังกฤษ (ฉบับไม่เป็นทางการ) ผู้ประกอบการยังได้แนบสำเนากระบวนการค้า ฉบับที่ 13 ปีค.ศ. 2018 ซึ่งกล่าวหาว่าเป็นการละเมิดกับตารางข้อผูกพันการดำเนินการภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่รัฐ Y ประสงค์ที่จะผูกพัน นอกจากนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนยังได้ยื่นรายละเอียดปัญหาในรูปแบบฟอร์มข้อร้องเรียนในบริบทของกฎหมายใหม่และข้อกล่าวหาที่ผู้ประสานงานกลางเห็นว่าเหมาะสมเพียงพอ

รายละเอียดของข้อร้องเรียนจะถูกส่งต่อไปยังรัฐ Y (หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง) และได้สำเนาไปยังรัฐ X (หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง) เพื่อทราบ

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีมติรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y (เช่น กระบวนการค้าของรัฐ X) ตรวจสอบข้อร้องเรียน และได้ประสานอย่างไม่เป็นทางการกับหน่วยงานรับผิดชอบในประเทศ ได้แก่ กองอำนาจการการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงคมนาคม กระทรวงกิจการทางทะเลและการประมง และกระทรวงการคลัง และได้ตอบกลับมายังผู้ประสานงานกลางว่ามีมติรับข้อร้องเรียนภายใต้ระบบ ASSIST ไว้พิจารณา

การแสวงหามติ

ในการหาวิธีระหว่างหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานรับผิดชอบ รัฐ Y มีมติที่จะเลื่อนการบังคับใช้กฎระเบียบใหม่ที่กำหนดให้ผู้ส่งออกและผู้นำเข้าของสินค้าบางรายการ รวมทั้งแร่เหล็ก อลูมิเนียม ฝ้ายและยางซึ่งรับขนโดยเรือบรรทุกของรัฐ Y (เช่น เรือบรรทุกเป็นของบริษัทขนส่งทางเรือซึ่งตั้งอยู่ในรัฐ Y) นี้ออกไปก่อนเนื่องจากมีข้อวิจารณ์และความไม่ยินยอมของผู้ส่งออกท้องถิ่นซึ่งกฎระเบียบใหม่นี้จะสร้างผลกระทบให้กับปริมาณการส่งออกและรายได้ของรัฐ และจะเป็นการขัดขวางหรือไม่เป็นมิตรกับนักลงทุนต่างชาติ เนื่องจากผู้ซื้อจำนวนมากในสินค้าที่ถูกจำกัดอยู่ในสถานะระบอบการบรรลู่ในข้อตกลงของสัญญาของบุคคล อย่างไรก็ตาม รัฐ Y ระบุว่าตนไม่ได้มีเจตนาให้กฎระเบียบดังกล่าวถูกมองว่าเป็นมาตรการที่กีดกันทางการค้ากับเรือบรรทุกของต่างประเทศ และเป็นการขัดต่อหลักการทางการค้าแต่อย่างใด รัฐ Y ขอเน้นย้ำว่ามาตรการนี้มุ่งหมายที่จะให้อุตสาหกรรมขนส่งของรัฐ Y มีศักยภาพในการขนส่งในประเทศมากยิ่งขึ้น เพราะมากกว่า 90% ของการขนส่งทั้งหมดในน่านน้ำของรัฐ Y นั้นเป็นการประกอบกิจการโดยเรือต่างประเทศ ดังอย่างกรณีของอุตสาหกรรมยางมากกว่า 90% ของการขนส่งเพื่อการส่งออกดำเนินการโดยเรือต่างประเทศ ทั้งนี้ ศักยภาพการขนส่งในประเทศเมื่อปี ค.ศ. 2017 ประเมินเอาไว้อยู่ที่ 50 ล้านตัน ในขณะที่เรือต่างประเทศขนส่งอยู่ที่ 800 ล้านตันในปีเดียวกัน ซึ่งมีปริมาณที่ห่างกันอย่างมาก

รัฐ Y เสริมว่าเป้าหมายสำคัญของกฎระเบียบนี้คือบริษัทที่ให้บริการรับขนในประเทศเริ่มที่จะได้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญจากการเพิ่มจำนวนการค้ำในน่านน้ำของรัฐ Y โดยในปัจจุบัน สัญญาและปริมาณการค้าทางทะเลส่วนมากถูกครอบงำโดยบริษัทรับขนต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รัฐ Y เห็นพ้องว่ามาตรการบังคับใช้กฎหมายควรที่จะค่อยเป็นค่อยไปมากกว่าที่จะให้ยาแรงที่มีผลทันทีกับบริษัทรับขนต่างประเทศ ดังนั้น มติในการบังคับใช้กฎหมายนี้จึงเลื่อนออกไปก่อนอย่างไม่มีกำหนด (แต่ไม่ใช่เพื่อการเพิกถอน)

เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหและเป็นที่ยอมรับ

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางติดต่อผู้ประสานงานกลางเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้มีการชะลอบังคับใช้ออกไปก่อน และได้แจ้งต่อหน่วยงานรับผิดชอบและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางผ่านระบบ ASSIST

หลังจากที่ได้มีการทบทวนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญห บริษัท *Star 88 Co., Ltd.* ได้ตอบกลับมาซึ่งผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ถึงความพอใจกับการแก้ไขปัญห แล้วจึงได้ยอมรับกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ต้องร้องเรียนได้มีการรับไว้พิจารณาและได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร้องแล้ว

กรณีศึกษาที่ 5:

ผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน (บริษัทสำนักงานใหญ่ของบริษัทสาขา) แต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ผู้ร้อง

บริษัท *AirTel Co., Ltd.* เป็นบริษัทโทรคมนาคมที่จดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X และเป็นบริษัทสาขาบริษัท *AirTel Holdings, Inc.* ซึ่งตั้งอยู่ในรัฐ Y ทุนจำนวน 80% ของบริษัท *AirTel Co., Ltd.* ทั้งหมดถือครองโดยผู้ถือหุ้นในรัฐ X แต่ตำแหน่งบริหารระดับสูงของบริษัทควบคุมโดยพลเรือนในรัฐ Y ใบอนุญาตการประกอบธุรกิจของบริษัท *AirTel Co., Ltd.* ถูกเพิกถอนโดยหน่วยงานโทรคมนาคมแห่งชาติของรัฐ Y เมื่อเดือนกันยายน ค.ศ. 2018 ด้วยเหตุที่ว่าใบอนุญาตโทรคมนาคมซึ่งถือครองโดยบริษัท *AirTel Co., Ltd.* ไม่สอดคล้องกฎหมายอีกต่อไป ในความเป็นจริง เมื่อเดือนสิงหาคม ค.ศ. 2018 รัฐ Y ได้มีการปรับแก้พระราชบัญญัติธุรกิจโทรคมนาคม ฉบับที่ 1500 ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการต่างชาติไม่สามารถขอใบอนุญาตประเภท B และ C ได้อีกต่อไป

ใบอนุญาตประเภท B นั้นสำหรับผู้ประกอบการที่มีหรือไม่มีเครือข่ายของตนเอง แต่จัดให้บริการที่จะกลุ่มตลาดหรือกลุ่มสาธารณะต่างๆ ในขณะที่ ใบอนุญาตประเภท C นั้นสำหรับผู้ประกอบการที่มีเครือข่ายซึ่งให้บริการแก่สาธารณะเป็นการทั่วไป หรือบริการที่ส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างเกี่ยวกับการแข่งขันที่เป็นธรรม ประโยชน์สาธารณะ หรือกำหนดให้มีความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการพิเศษ ผู้ที่จะขอใบอนุญาตประเภท B และ C ได้จะต้องเป็นบริษัทที่มีพลเรือนในรัฐ Y ถือหุ้นอย่างน้อย 51% และมีสัดส่วนตำแหน่งอยู่ในระดับการบริหารอย่างน้อย 3 ใน 4 ตลอดจนบุคคลที่มีอำนาจในการลงนามเพื่อผูกพันเป็นผู้แทนของบริษัทจะต้องเป็นพลเรือนในรัฐ Y เท่านั้น บริษัท *AirTel Co., Ltd.* เห็นว่าคนได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมเพราะได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่รัฐบาลกำหนดเมื่อครั้งที่บริษัทได้ยื่นขอใบอนุญาต และรัฐ Y ก็ไม่ได้แจ้งให้ทราบถึงการปรับแก้พระราชบัญญัตินี้ นอกจากนี้ บริษัทก็ยังได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดสำหรับบริษัทต่างชาติ พร้อมด้วยผู้ถือหุ้นต่างชาติซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจของตนต่างจากกระทรวงพาณิชย์

การเพิกถอนใบอนุญาตของบริษัท *AirTel Co., Ltd.*, และการปรับแก้กฎระเบียบการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจทำให้หุ้นของบริษัทสำนักงานใหญ่บริษัท *AirTel Co., Ltd.*, ร่วงลงมา 5.67% ในรัฐ X เพราะรัฐ Y เป็นตลาดโครงข่ายที่ใหญ่ที่สุดเป็นอันดับสองของโลก บริษัท *AirTel Co., Ltd.*, เชื่อว่าการเพิกถอนใบอนุญาตนี้เป็นการเลือกปฏิบัติกับนักลงทุนชาวต่างชาติในภาคโทรคมนาคม และเป็นการละเมิดต่อความมุ่งหมายและพันธกรณีที่รัฐ Y มีภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

รายละเอียดข้อร้องเรียน

บริษัท *AirTel Co., Ltd.*, คลงที่จะยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST อย่างไรก็ตาม ภายใต้ระบบ ASSIST นั้น ผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนตามกฎหมายของรัฐ Y ไม่สามารถยื่นข้อร้องเรียนพิพาทกับรัฐ Y เพื่อให้รับเอาหรือดำเนินการตามมาตรการได้ ในส่วนที่เกี่ยวกับการค้าในบริการ ภายใต้รูปแบบที่ 3 ว่าด้วยสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ ได้มีการกำหนดหลักการต้องห้ามข้อร้องเรียนใดๆ ซึ่งได้ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนตามกฎหมายและมีสถานประกอบการเชิงพาณิชย์อยู่ในรัฐ Y แต่ประสงค์จะร้องเรียนในประเทศที่เกี่ยวข้องกับมาตรการของรัฐ Y ดังนั้น บริษัท *AirTel Co., Ltd.*, จึงตัดสินใจที่จะให้บริษัทสำนักงานใหญ่ นั่นก็คือ บริษัท *AirTel Holdings, Inc.*, ซึ่งตั้งอยู่และจดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X เป็นผู้ร้องพิพาทกับรัฐ Y ในระบบ ASSIST แทน

ด้วยเหตุนี้ บริษัท *AirTel Holdings, Inc.*, ซึ่งเป็นผู้ประกอบการอาเซียน จดทะเบียนตามกฎหมายของรัฐ X จึงได้ยื่นข้อร้องเรียนภายใต้ระบบ ASSIST อันเกี่ยวกับการเพิกถอนใบอนุญาตของบริษัทสาขา นั่นคือ บริษัท *AirTel Co., Ltd.*, ซึ่งจดทะเบียนตามกฎหมายของรัฐ Y บริษัท *AirTel Holdings, Inc.*, ได้แจ้งว่าการเพิกถอนใบอนุญาตบริษัทสาขาและการแก้ไขพระราชบัญญัติธุรกิจโทรคมนาคมของรัฐ Y จึงเป็นการเลือกปฏิบัติต่อนักลงทุนชาวต่างชาติและเป็นการขัดโดยชัดแจ้งในตารางข้อผูกพันการบริการของรัฐ Y ภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่รัฐ Y ประสงค์ที่จะผูกพัน โดยขอให้มีสถานประกอบการของบริษัทต่างชาติ (เช่น รูปแบบที่ 3 การจัดหาบริการโทรคมนาคม) กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การมีสิทธิทางกฎหมายของผู้ประกอบการต่างชาติ ซึ่งจดทะเบียนตามกฎหมายของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นเพื่อให้บริการผ่านสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้จะต้องไม่เป็นการสร้างข้อจำกัดในการเข้าถึงตลาดและได้รับการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ

ตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST – เลขานุการอาเซียนได้ตรวจสอบเบื้องต้นและรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาเพราะอยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST ซึ่งได้ยื่นอย่างถูกต้อง

ผู้ประกอบการอาเซียนได้ยื่นหลักฐานซึ่งหลักฐานจดทะเบียนทางธุรกิจในประเทศสมาชิกอาเซียน โดยมีหมายเลขจดทะเบียนและสำเนาอิเล็กทรอนิกส์การจดทะเบียนบริษัท/ธุรกิจทั้งภาษาท้องถิ่นและภาษาอังกฤษ (ฉบับไม่เป็นทางการ) ผู้ประกอบการยังได้แนบสำเนาตารางข้อผูกพันการบริการของรัฐ Y โดยเฉพาะในภาคบริการโทรคมนาคม ตลอดจนพระราชบัญญัติธุรกิจโทรคมนาคม ฉบับที่1500 รวมทั้งฉบับแก้ไข (2018)

รายละเอียดของข้อร้องเรียนจะถูกส่งต่อไปยังรัฐ Y (หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง) และได้สำเนาไปยังรัฐ X (หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง) เพื่อทราบ

ตรวจสอบและมีมติโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y (เช่น กระทรวงการค้าของรัฐ X) ตรวจสอบข้อร้องเรียน และได้ประสานอย่างไม่เป็นทางการกับหน่วยงานรับผิดชอบในประเทศ ได้แก่ กระทรวงโทรคมนาคม กรมการสื่อสารแห่งชาติ และกระทรวงพาณิชย์ และได้ตอบกลับมายังผู้ประสานงานกลางว่ามีมติไม่รับข้อร้องเรียนภายใต้ระบบ ASSIST ไว้พิจารณา

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีหลักฐานที่เพียงพอว่ารัฐ Y ได้ปฏิบัติตามความมุ่งหมายอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องแล้ว และ ข้อร้องเรียนนั้น ไม่มีมูล โดยโต้แย้งว่าแม้จะมีตารางข้อมูลการให้บริการภายใต้กรอบความตกลงอาชญากรรมด้านการบริการ แต่ รัฐ Y ก็ไม่เคยสร้างข้อจำกัดใดๆ ให้กับความเป็นเจ้าของของต่างชาติแต่อย่างใด ดังที่ได้ระบุไว้ใน ข้อผูกพันทั่วไปว่าเนื่องจากข้อจำกัดในการเข้าถึงของตลาด สถานประกอบการเชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการชาวต่างชาติอาจจะทำในรูปของกิจการร่วมค้า และ/หรือสำนักงานตัวแทนก็ได้ แต่จะต้องเข้าเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (i) คู่ค้าต่างชาติจะต้องไม่ถือหุ้นของบริษัทเกินกว่า 49% และ (ii) มีสัดส่วนตำแหน่งอยู่ในระดับการบริหารอย่างน้อย 3 ใน 4 ตลอดจนบุคคลที่มีอำนาจในการลงนามเพื่อผูกพันเป็นผู้แทนของบริษัทจะต้องเป็นพลเรือนในรัฐ Y เท่านั้น ดังนั้น การปรับแก้พระราชบัญญัติใบอนุญาตธุรกิจโทรคมนาคม ฉบับที่ 1500 จึงไม่เป็นการขัดต่อตารางข้อมูลการให้บริการของรัฐ Y

ในประเด็นที่ผู้ประกอบการอาชญากรรมอ้างว่าไม่ได้รับการแจ้งจากรัฐ Y เกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายนั้น รัฐ Y ขอเรียนให้ทราบว่ารัฐบาลของรัฐ Y ได้ประกาศการแก้ไขกฎหมายผ่านทางเว็บไซต์ทางการของรัฐบาลและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นภายหลังที่ได้มีการอนุมัติแล้วเมื่อวันที่ 1 กันยายน ค.ศ. 2018 แล้ว

มติ

เหตุผลของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางที่ปฏิเสธไม่รับพิจารณาจะถูกส่งไปยังผู้ประสานงานกลาง และผู้ประสานงานกลางจะทบทวนทั้งในส่วนของภาษาและความเพียงพอของข้อมูล จากนั้นผู้ประสานงานกลางจึงได้อนุมัติเหตุแห่งการปฏิเสธเพราะได้ให้เหตุผลที่ถูกต้องและเพียงพอ ผู้ประสานงานกลางจะ (i) แจ้งผู้ประกอบการอาชญากรรมถึงมติดังกล่าว (ii) แจ้งผู้ประกอบการอาชญากรรมว่ากระบวนการ ASSIST ได้สิ้นสุดลงแล้ว และ (iii) แจ้งผู้ประกอบการอาชญากรรมถึงทางเลือกต่าง (เช่น การฟ้องร้องคดี การอนุญาตตลาดการ การยุติการให้บริการ ฯลฯ) และแจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางว่าผู้ประกอบการอาชญากรรมว่าประสงค์ที่จะดำเนินการตามทางเลือกข้างต้นหรือไม่

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาและไม่ได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

