

**ASSIST**

## Hướng dẫn từng bước cho **Nghiên cứu trường hợp 1**

**Khiếu nại được đệ trình bởi một Doanh nghiệp ASEAN và bị từ chối bởi Quản trị Trung tâm.**

**Mô tả ngắn gọn về trường hợp:** Tình huống này là một khiếu nại bị từ chối bởi Quản trị Trung tâm (CA) của ASSIST vì nó không được Bên khiếu nại đưa ra một cách hợp lệ. Trong trường hợp đó, việc từ chối diễn ra bởi vì khiếu nại đề cập một vấn đề nằm ngoài phạm vi của ASSIST.

Khiếu nại liên quan đến việc trì hoãn giấy phép lao động của người khiếu nại tại Quốc gia đích đến. Bên khiếu nại là giám đốc của một công ty tư vấn tại quốc gia Sở tại với bằng sau đại học về kinh tế, người đã được

đề nghị một công việc trong một công ty tư vấn tại Quốc gia Đích đến và dự định chuyển đến sống ở đó một cách thường xuyên. Tuy nhiên, thủ tục này mất nhiều thời gian hơn và đến nay đã gần ba tháng, giấy phép bị Quốc gia đích giữ lại. Điều này đang gây nguy hiểm cho cơ hội nhận được công việc của bên khiếu nại. Vì vậy, anh ta muốn đưa ra một khiếu nại ASSIST đối với Quốc gia đích, thông qua công ty của anh ta ở Quốc gia sở tại, vì đã trì hoãn việc cấp giấy phép lao động. Cơ sở của khiếu nại của ông Upset, là có Hiệp định ASEAN về di chuyển thể nhân, cho phép di chuyển tự do những người có kỹ năng trong ASEAN, cũng như Hiệp định khung Dịch vụ ASEAN (AFAS).

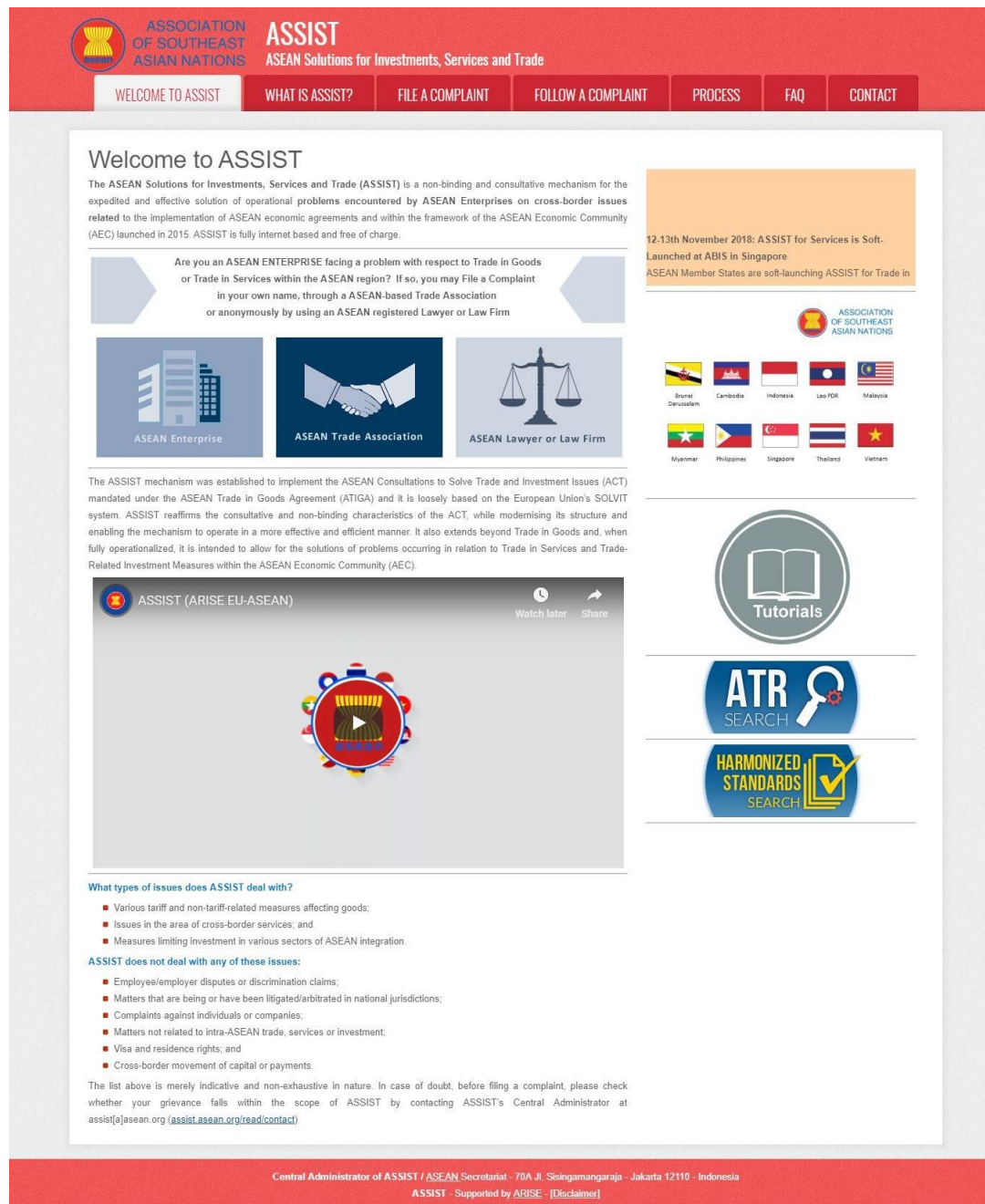
### Danh sách các Bên tham gia và Viết tắt:

- Bên Khiếu nại = Doanh nghiệp ASEAN (AE)
- Ban Thư ký ASEAN = Quản trị Trung tâm của ASSIST (CA)
- Quốc gia Sở tại = Đầu mối Liên lạc Sở tại (HCP) tại Quốc gia thành viên ASEAN -X (AMS-X)
- Quốc gia Đích đến = Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP) tại Quốc gia thành viên ASEAN Y (AMS-Y)

**Bước****Vào trang web ASSIST (<http://ASSIST.ASeAn.orG>)**

Nếu bạn cảm thấy rằng trường hợp của bạn là một vấn đề liên quan đến thương mại xuyên biên giới của ASEAN, bạn là doanh nghiệp đã đăng ký tại một quốc gia thành viên ASEAN và bạn muốn có một dịch vụ tư vấn miễn phí, không ràng buộc, và nhận được một giải pháp nhanh và hiệu quả, hãy vào liên kết sau: <http://assist.asean.org>.

Dưới đây là trang chủ của ASSIST.



The screenshot shows the ASSIST website homepage. At the top, there is a navigation menu with the following items: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, FILE A COMPLAINT, FOLLOW A COMPLAINT, PROCESS, FAQ, and CONTACT. The main content area is titled "Welcome to ASSIST" and includes a brief description of the service, a list of member states (Brunei Darussalam, Cambodia, Indonesia, Lao PDR, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thailand, Vietnam), and a video player for "ASSIST (ARISE EU-ASEAN)". Below the video player, there is a section titled "What types of issues does ASSIST deal with?" which lists various tariff and non-tariff-related measures affecting goods, issues in the area of cross-border services, and measures limiting investment in various sectors of ASEAN integration. The page also features a sidebar with "Tutorials", "ATR SEARCH", and "HARMONIZED STANDARDS SEARCH".

Bước  
2

## Chọn thanh 'Gửi Khiếu nại' (Biểu tượng Doanh nghiệp ASEAN)

Nếu bạn đang nộp đơn khiếu nại theo công ty của mình (khiếu nại không ẩn danh) và bạn không được đại diện bởi một hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN, hoặc bởi bất kỳ thực thể đại diện nào khác mà bạn chọn, chẳng hạn như phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh, hoặc luật sư hoặc công ty luật đã đăng ký, nhấp vào biểu tượng 'Doanh nghiệp ASEAN' trên thanh 'Gửi khiếu nại'.





## File a Complaint

Please click on the icon of choice below and fill-in the required form so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an \* are mandatory fields. Please note that, if you require anonymity, your complaint may be submitted by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. In this case, the representative entity shall use its business registration number from the ASEAN jurisdiction where it is incorporated.



NON-ANONYMOUS



ANONYMOUS



ANONYMOUS

Your complaint will be processed by the Central Administrator of ASSIST within 10 working days maximum from the date of submission. In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission. If you do not receive any such communication, please verify your email and resubmit the complaint.

The Central Administrator of ASSIST may request that you resubmit your complaint if any of the information is incomplete or incorrect. Once your complaint has been accepted by the Central Administrator of ASSIST, the Destination Contact Point will be asked to respond. If the complaint is accepted by the Destination Contact Point, you will be notified of the response and, ultimately, of the proposed solution (if any). Complaints are usually addressed and a solution proposed within 40 to 60 working days maximum from the date of acceptance of the complaint by the Destination Contact Point.

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN Enterprise based in one of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. In order to do so, please download the necessary form and submit it to the ASEAN Secretariat as specified on the form itself.

Khi bạn nhấp vào biểu tượng 'Doanh nghiệp ASEAN', trang sau đây sẽ hiện ra.



## Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise



Please fill-in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an \* are mandatory fields.

Please note that, if you require anonymity, your complaint should be submitted instead by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. Dedicated forms are available under the respective [icons](#).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please also check your spam/junk boxes).

### ASEAN ENTERPRISE

\* ASEAN Enterprise Name

\* Company Size

\* Phone

Website

\* Address

\* City  ZIP Code

\* Country

### CONTACT PERSON

\* Gender  Mr  Mrs  Ms

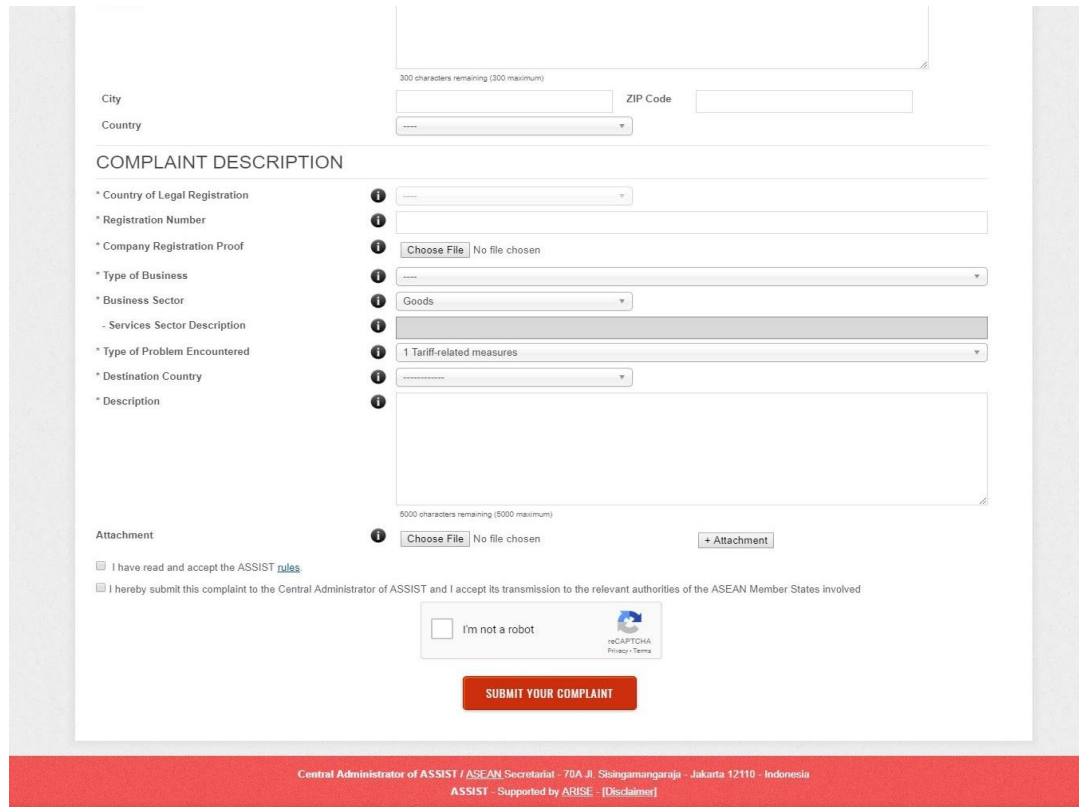
\* First Name  \* Last Name

\* Phone

\* Position

\* Email

Address



300 characters remaining (300 maximum)

City  ZIP Code

Country

**COMPLAINT DESCRIPTION**

\* Country of Legal Registration

\* Registration Number

\* Company Registration Proof  No file chosen

\* Type of Business

\* Business Sector

- Services Sector Description

\* Type of Problem Encountered

\* Destination Country


\* Description

5000 characters remaining (5000 maximum)

Attachment  No file chosen

I have read and accept the ASSIST [rules](#).

I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved.

I'm not a robot 

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

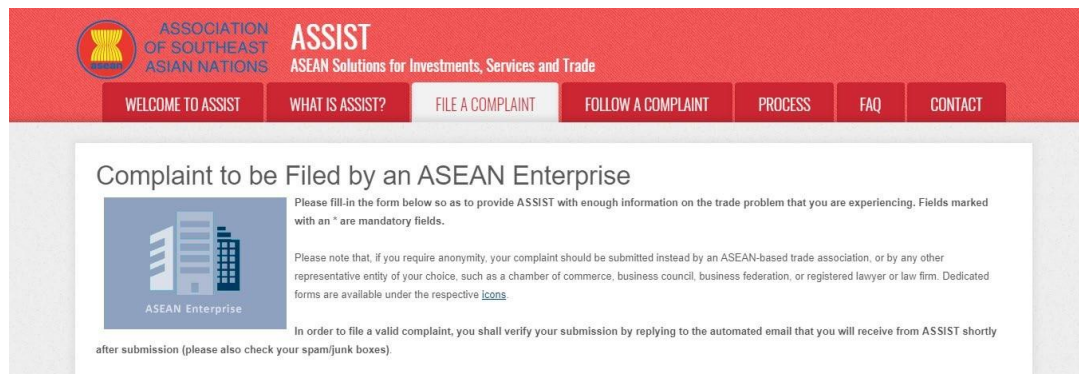
Điền vào mẫu trên để cung cấp cho ASSIST đủ thông tin về vấn đề thương mại mà bạn đang gặp phải. Các trường được đánh dấu (\*) là các trường bắt buộc. Nếu bạn không chắc chắn về những gì cần điền vào cho một trường, **not** có sẵn để được hướng dẫn chi tiết về những gì cần điền vào cho mỗi trường. Bấm vào **not** để đảm bảo rằng bạn điền thông tin chính xác vào biểu mẫu.

Điều cực kỳ quan trọng là bạn phải điền đúng vào trường 'Mô tả'. CA sẽ cần xác minh rằng mô tả được đưa ra trong đơn khiếu nại là đủ để xác định rõ vấn đề trong bối cảnh của (các) thỏa thuận chủ đề cụ thể. Vì vậy, vui lòng sắp xếp cẩn thận khiếu nại của bạn với các lý lẽ pháp lý và bằng chứng thực tế để giúp CA quyết định có chấp thuận khiếu nại của bạn hay không.

**Bước**  
**3**

**Điền vào Biểu mẫu Khiếu nại**

Dưới đây là một ví dụ về biểu mẫu đã được hoàn thành cho một trường hợp nghiên cứu cụ thể.



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS **ASSIST**  
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

**Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise**

Please fill-in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an \* are mandatory fields.

Please note that, if you require anonymity, your complaint should be submitted instead by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. Dedicated forms are available under the respective [icons](#).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please also check your spam/junk boxes).

### ASEAN ENTERPRISE

\* ASEAN Enterprise Name

\* Company Size

\* Phone

Website

\* Address

254 characters remaining (300 maximum)

\* City  ZIP Code

\* Country

---

### CONTACT PERSON

\* Gender  Mr  Mrs  Ms

\* First Name  \* Last Name

\* Phone

\* Position

\* Email

Address

254 characters remaining (300 maximum)

City  ZIP Code

Country

---

### COMPLAINT DESCRIPTION

\* Country of Legal Registration

\* Registration Number

\* Company Registration Proof

\* Type of Business

\* Business Sector

- Services Sector Description

\* Type of Problem Encountered

\* Destination Country

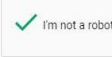

\* Description

4067 characters remaining (8000 maximum)

Attachment

I have read and accept the ASSIST [rules](#).

I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved

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

Là một ví dụ về một mô tả rõ ràng và súc tích về khiếu nại, dưới đây là mô tả về Khiếu nại của AE trong nghiên cứu trường hợp này:

Tôi là giám đốc của một công ty tư vấn tại AMS-X. Tôi đã được mời làm việc cho một công ty tư vấn ở AMS-Y và dự định di chuyển và sống ở đó trên cơ sở lâu dài.

Căn cứ vào lời mời làm việc của công ty trong AMS-Y, họ thông báo với tôi rằng sẽ mất khoảng một tháng để đảm bảo giấy phép làm việc của tôi. Tuy nhiên, thủ tục này mất nhiều thời gian hơn và đến nay đã gần ba tháng, giấy phép bị AMS-Y giữ lại. Điều này đang gây nguy hiểm cho cơ hội nhận được công việc của tôi.

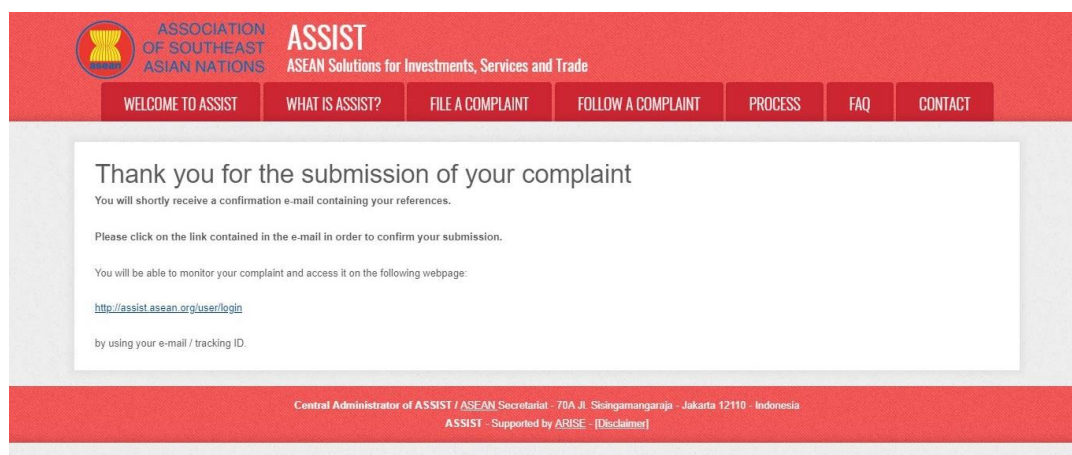


Vi vậy, tôi muốn đưa ra một khiếu nại ASSIST đối với AMS-Y, thông qua công ty của tôi ở AMS-X, vì đã trì hoãn việc cấp giấy phép làm việc của tôi. Cơ sở của khiếu nại của tôi là có Thỏa thuận ASEAN về di chuyển thể nhân, cho phép di chuyển tự do những người có kỹ năng trong ASEAN, cũng như Hiệp định khung ASEAN về dịch vụ. Tôi xin đính kèm đăng ký kinh doanh của công ty tôi tại AMS-X theo như yêu cầu để gửi khiếu nại trên ASSIST.”

Khi Khiếu nại được gửi bằng cách nhấp vào ‘Nộp khiếu nại của bạn’, trang sau trong bước 4 sẽ xuất hiện.

**Bước  
4****Nhận một thông báo từ ASSIST**

Khi bạn gửi khiếu nại trên trang web ASSIST, trang bên dưới sẽ xuất hiện, thông báo cho bạn rằng một email xác nhận sẽ được gửi đến địa chỉ email mà bạn đã cung cấp trong đơn khiếu nại của mình.



Thông báo trên cho biết rằng bạn nên nhấp vào liên kết được cung cấp trong tài khoản email của bạn để xác nhận khiếu nại của bạn với ASSIST.

**Bước  
5****Xác nhận Khiếu nại của bạn từ tài khoản email của bạn**

(a) Vào tài khoản email mà bạn đã cung cấp trong đơn khiếu nại. Bạn sẽ nhận được email từ ASSIST yêu cầu bạn xác nhận khiếu nại của mình bằng cách nhấp vào liên kết được cung cấp hoặc bằng cách sao chép liên kết vào trình duyệt Internet. Điều này cũng được ASSIST yêu cầu để xác nhận rằng địa chỉ email bạn đã cung cấp là hợp lệ. Số khiếu nại của bạn cũng được cung cấp trong email này. Trong trường hợp này, số khiếu nại của bạn là **16920181030**.

Dưới đây là email mà bạn sẽ nhận được từ ASSIST.



ASEAN Enterprise &lt;aseanenterprise0@gmail.com&gt;

**[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #16920181030 submission**No Reply ASSIST <assist@asean.org>  
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Tue, Oct 30, 2018 at 1:21 PM



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS


**ASSIST**

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

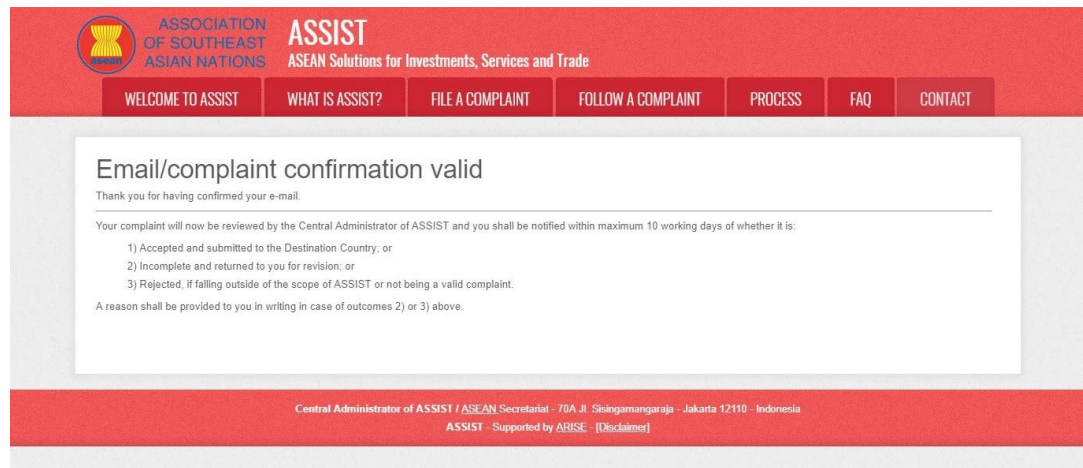
Dear **Mr Very Upset**,Thank you for having filed a complaint on **ASSIST**, the system of ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade.Please **confirm** your complaint **16920181030** on the following link (or by copy-pasting the following link onto your Internet browser):  
[http://assist.asean.org/user/confirm\\_email](http://assist.asean.org/user/confirm_email)After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to access it on the following webpage  
<http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) / **16920181030****ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Blue Sapphire Consulting Group** (type Enterprise)Company size : 10 to 50  
Phone : +96131415  
Website : [www.bluesapphircg.com](http://www.bluesapphircg.com)  
Address : Red Sparrow Street No. 13 City V Country X  
City : City V / Zip Code : 12130  
Country : **AMS-X****Contact person : Mr Very Upset**Phone : +96131415  
Position : Director  
Email : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com)  
Address : Red Sparrow Street No. 13 City V Country X  
City : City V / Zip Code : 12130  
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 / Consultancy**  
Type of problem encountered : **Other Services**  
Destination Country : **AMS-Y****Description:**

I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis. Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work permit. However, the procedure is taking much longer and it is now nearly three months that the permit is withheld by AMS-Y. This is jeopardizing my chances of getting the job. Thus, I wish to raise an ASSIST complaint against AMS-Y, through my company in AMS-X, for delaying the issuing of my work permit. The basis of my complaint is that there is the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which allows for free movement of skilled persons within ASEAN, as well as the ASEAN Framework Agreement on Services. I hereby attach my company's business registration in AMS-X as the requirement to lodge a complaint under ASSIST.

Thanking you, ASSIST is at your service.

[assist.asean.org](http://assist.asean.org) Simulated\_Company\_Registration\_of\_Blue\_Sapphire\_Consulting\_Group.pdf  
50K

(b) Nhấp vào liên kết theo yêu cầu trong email trên và trang sau sẽ xuất hiện.



The screenshot shows the ASSIST website header with the navigation menu. The main content area displays a confirmation message: "Email/complaint confirmation valid". Below this, it states: "Thank you for having confirmed your e-mail". A section titled "Your complaint will now be reviewed by the Central Administrator of ASSIST and you shall be notified within maximum 10 working days of whether it is:" lists three possible outcomes: 1) Accepted and submitted to the Destination Country; or 2) Incomplete and returned to you for revision; or 3) Rejected, if falling outside of the scope of ASSIST or not being a valid complaint. A note at the bottom of the message states: "A reason shall be provided to you in writing in case of outcomes 2) or 3) above." The footer of the website identifies the Central Administrator of ASSIST as the ASEAN Secretariat, located at 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia, and mentions that ASSIST is supported by ARISE.

Thông báo trên sẽ thông báo cho bạn rằng khiếu nại của bạn sẽ được CA xem xét và bạn sẽ được thông báo qua email trong vòng tối đa 10 ngày làm việc cho dù là:

- 1) Được chấp nhận và nộp cho Quốc gia Đích đến; hoặc
- 2) Chưa đầy đủ và trả lại cho bạn để sửa đổi; hoặc
- 3) Bị từ chối, nếu nằm ngoài phạm vi của ASSIST hoặc không phải là một khiếu nại hợp lệ.

Vào tài khoản email của bạn.

step  
6

## NHẬN EMAIL TỪ ASSIST THÔNG BÁO RẰNG ĐỊA CHỈ EMAIL VÀ KHIẾU NẠI CỦA BẠN HỢP LỆ

- (a) Vào tài khoản email của bạn và bạn sẽ thấy một email mới từ ASSIST. Email này cho biết rằng bạn đã xác nhận khiếu nại của mình, rằng CA sẽ kiểm tra tính hợp lệ của nó và rằng nó đã được nộp trong ASSIST. ASSIST sẽ đáp lại với phản hồi cho biết liệu khiếu nại được chấp nhận, chưa đầy đủ hoặc bị từ chối trong vòng 10 ngày làm việc.



ASEAN Enterprise &lt;aseanenterprise0@gmail.com&gt;

**[ASSIST]** Thanks for your email confirmation for the complaint #16920181030No Reply ASSIST <assist@asean.org>  
Reply-To: assist@asean.org <assist@asean.org>

Tue, Oct 30, 2018 at 1:24 PM



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Very Upset .

Thanks for the confirmation of your complaint ID No. **16920181030**.

ASSIST will review your complaint and check its validity and that it has been lodged correctly. You will receive a response indicating whether the complaint is validly lodged, or requires revision, or whether it does not fall within the scope of ASSIST, within a maximum of 10 working days from the date of filing.

You are able to access your complaint at any time on the following webpage: <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail /tracking ID: [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) / **16920181030**


ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Blue Sapphire Consulting Group (type Enterprise)

Company size : 10 to 50  
Phone : +96131415  
Website : [www.bluesapphirecg.com](http://www.bluesapphirecg.com)  
Address : Red Sparrow Street No. 13 City V Country X  
City : City V / Zip Code : 12130  
Country : AMS-XContact person : Mr Very Upset  
Phone : +96131415  
Position : Director  
Email : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com)  
Address : Red Sparrow Street No. 13 City V Country X  
City : City V / Zip Code : 12130  
Country : AMS-XConfidential 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 / Consultancy  
Type of problem encountered : Other Services  
Destination Country : AMS-Y

Description:

I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis. Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work permit. However, the procedure is taking much longer and it is now nearly three months that the permit is withheld by AMS-Y. This is jeopardizing my chances of getting the job. Thus, I wish to raise an ASSIST complaint against AMS-Y, through my company in AMS-X, for delaying the issuing of my work permit. The basis of my complaint is that there is the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which allows for free movement of skilled persons within ASEAN, as well as the ASEAN Framework Agreement on Services. I hereby attach my company's business registration in AMS-X as the requirement to lodge a complaint under ASSIST.

Thanking you, ASSIST is at your service.

[assist.asean.org](http://assist.asean.org) Simulated\_Company\_Registration\_of\_Blue\_Sapphire\_Consulting\_Group.pdf  
50K

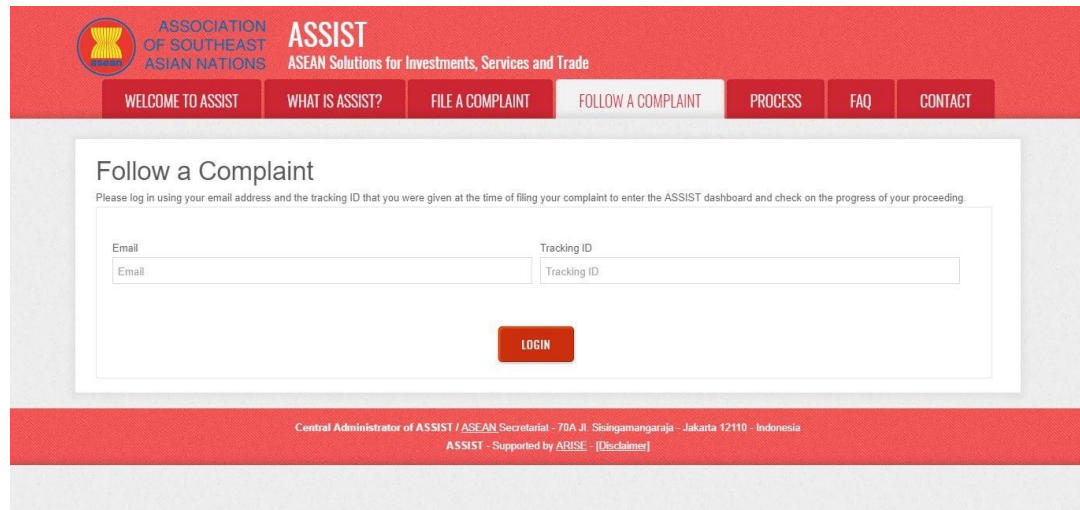
Như đã nêu trong email trên, giờ đây bạn có thể theo dõi tiến trình bằng cách nhấp vào liên kết được chỉ định và sẽ được chuyển đến thanh 'Theo dõi Khiếu nại' trên thanh menu của trang Web ASSIST.



Bước  
7

## Theo dõi tiến trình của Khiếu nại

- (a) Vào liên kết sau: <http://assist.asean.org/user/login> hoặc đến thanh 'Theo dõi Khiếu nại' trên thanh menu trên trang Web ASSIST. Trang dưới đây sẽ xuất hiện.



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

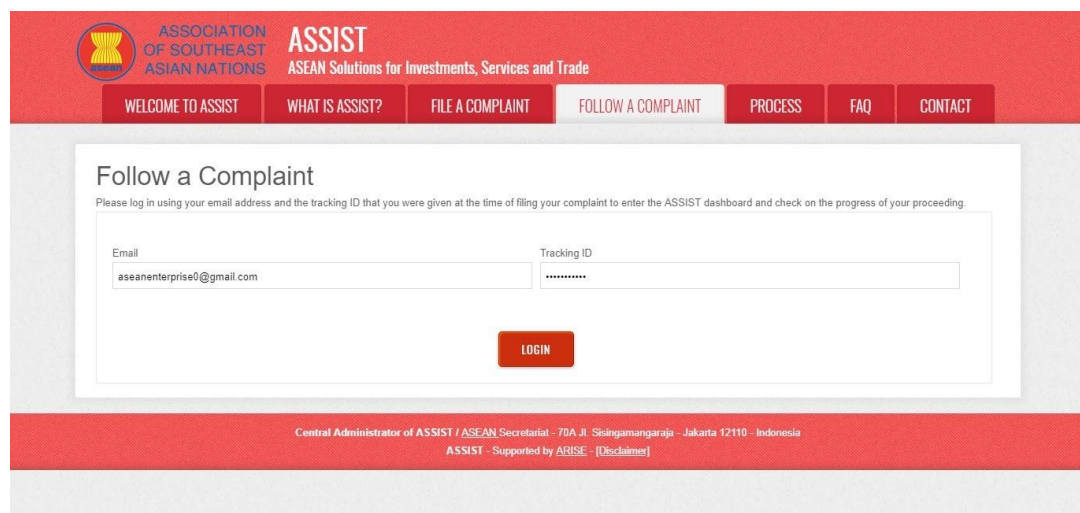
Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email  Tracking ID

LOGIN

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

- (b) Nhập địa chỉ email và ID (số khiếu nại) của bạn vào các trường bắt buộc để đăng nhập. Trong trường hợp này, địa chỉ **Email** là [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) và ID theo dõi là **16920181030**.



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.

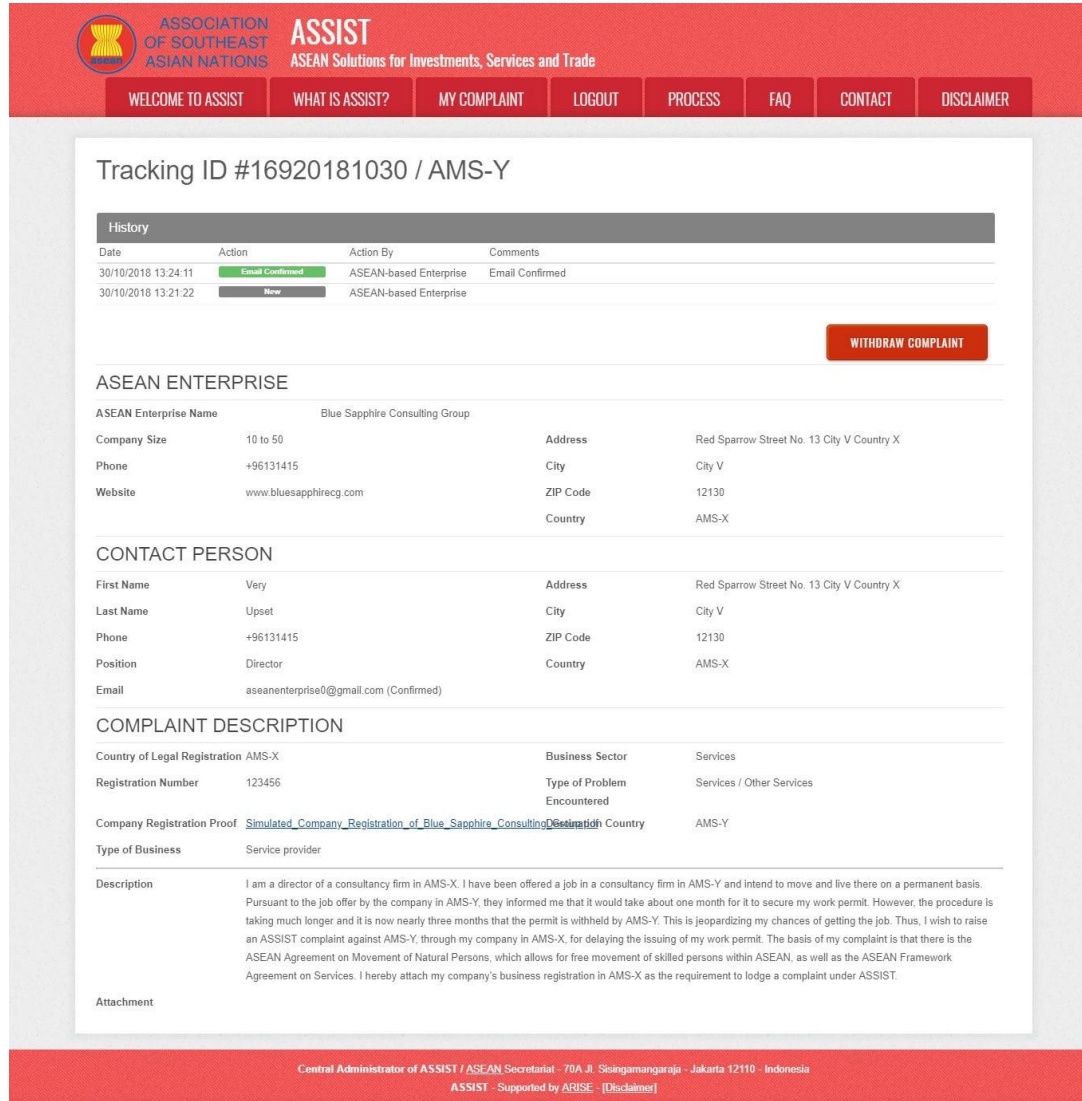
Email  Tracking ID

LOGIN

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

Khi bạn đăng nhập, bạn sẽ thấy bảng điều khiển ASSIST của mình, ở đó bạn có thể theo dõi tiến trình khiếu nại của mình.

(c) Xem bảng điều khiển ASSIST của bạn sau khi bạn đã đăng nhập thành công:



**Tracking ID #16920181030 / AMS-Y**

**History**

Date	Action	Action By	Comments
30/10/2018 13:24:11	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
30/10/2018 13:21:22	New	ASEAN-based Enterprise	

[WITHDRAW COMPLAINT](#)

**ASEAN ENTERPRISE**

ASEAN Enterprise Name	Blue Sapphire Consulting Group		
Company Size	10 to 50	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Phone	+96131415	City	City V
Website	www.bluesapphirecg.com	ZIP Code	12130
		Country	AMS-X

**CONTACT PERSON**

First Name	Very	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Last Name	Upset	City	City V
Phone	+96131415	ZIP Code	12130
Position	Director	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		

**COMPLAINT DESCRIPTION**

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem	Services / Other Services
Company Registration Proof	<a href="#">Simulated Company Registration of Blue Sapphire Consulting Group</a>	Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Service provider		

**Description**

I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis. Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work permit. However, the procedure is taking much longer and it is now nearly three months that the permit is withheld by AMS-Y. This is jeopardizing my chances of getting the job. Thus, I wish to raise an ASSIST complaint against AMS-Y, through my company in AMS-X, for delaying the issuing of my work permit. The basis of my complaint is that there is the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which allows for free movement of skilled persons within ASEAN, as well as the ASEAN Framework Agreement on Services. I hereby attach my company's business registration in AMS-X as the requirement to lodge a complaint under ASSIST.

**Attachment**

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

Như bạn có thể thấy trong bảng điều khiển của mình, các hành động được thực hiện cho khiếu nại của bạn được thể hiện rõ ràng trong bảng điều khiển của bạn và danh sách này sẽ được cập nhật thường xuyên sau mỗi hành động được thực hiện. Đơn khiếu nại đã hoàn thành của bạn, mà bạn đã gửi, cũng có thể truy cập được trên bảng điều khiển của bạn.

Bước  
8

## Quản trị Trung tâm xem xét khiếu nại của bạn và gửi phản hồi đến Email của bạn (Chấp nhận, không đầy đủ, hoặc từ chối)

Khi CA đã hoàn tất việc xem xét khiếu nại của bạn và quyết định xem có nên chấp nhận / không đầy đủ / từ chối hay không, một email sẽ được gửi cho bạn thường trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi bạn gửi khiếu nại.

*Nếu không có hành động nào được CA thực hiện trong thời gian đó, CA sẽ nhận được lời nhắc tự động dưới đây qua email từ hệ thống trực tuyến ASSIST trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được gửi. Như đã nêu ở trên, CA phải quyết định chấp nhận, tuyên bố không đầy đủ và yêu cầu sửa đổi, hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc.*

## Email nhắc 1 cho Quản trị Trung tâm:



Central Administrator ASEC &lt;caatasec@gmail.com&gt;

## [ASSIST] Complaint #14920181025 reminder for CA

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

Sat, Oct 27, 2018 at 5:00 AM



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the CA for the complaint:  
14920181025

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org [\[Encl: none\]](#)

Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi gửi khiếu nại. Cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.



ASEAN Enterprise &lt;aseanenterprise0@gmail.com&gt;

## [ASSIST] Your complaint #16920181030 has been rejected by CA

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

Tue, Oct 30, 2018 at 1:33 PM



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Very Upset,

Your complaint #16920181030 has been rejected by CA.

"Dear Mr. Upset, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed your complaint. However, this case appears to be an individual's private issue rather than a company issue and is, therefore, not covered by the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which states in Article 2.2 that it does not apply to measures affecting natural persons seeking to access to the employment market of another ASEAN Member State, nor shall it apply to measures regarding citizenship, residence or employment on a permanent basis. ASSIST is available for complaints triggered by ASEAN Enterprises (i.e., duly registered legal entities, not natural persons) and the artificial use of a legal entity (i.e., the AE), in order to address an issue that refers to interactions between an ASEAN Member State and a natural person, is not sufficient to extend the scope of coverage of ASSIST to it. Thus, the Central Administrator rejects your complaint because it deals with an issue that falls outside of the scope of ASSIST and thus in the case at stake, ASSIST is not an available instrument. We suggest that you interact directly with AMS-Y&E's Ministry of Interior and/or Ministry of Labour."

Please login to your complaint for further details at on <http://assist.arsenadevelopment.space/user/login>Please login to your complaint for further details at on <http://assist.asean.org/user/login>

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Blue Sapphire Consulting Group (type Enterprise)

Company size : 10 to 50  
Phone : +96131415  
Website : [www.bluessapphirecg.com](http://www.bluessapphirecg.com)  
Address : Red Sparrow Street No. 13 City V Country X  
City : City V / Zip Code : 12130  
Country : AMS-XContact person : Mr Very Upset  
Phone : +96131415  
Position : Director  
Email : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com)  
Address : Red Sparrow Street No. 13 City V Country X  
City : City V / Zip Code : 12130  
Country : AMS-XConfidential 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 / Consultancy  
Type of problem encountered : Other Services  
Destination Country : AMS-Y



**Description:**  
I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis. Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work permit. However, the procedure is taking much longer and it is now nearly three months that the permit is withheld by AMS-Y. This is jeopardizing my chances of getting the job. Thus, I wish to raise an ASSIST complaint against AMS-Y, through my company in AMS-X, for delaying the issuing of my work permit. The basis of my complaint is that there is the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which allows for free movement of skilled persons within ASEAN, as well as the ASEAN Framework Agreement on Services. I hereby attach my company's business registration in AMS-X as the requirement to lodge a complaint under ASSIST.

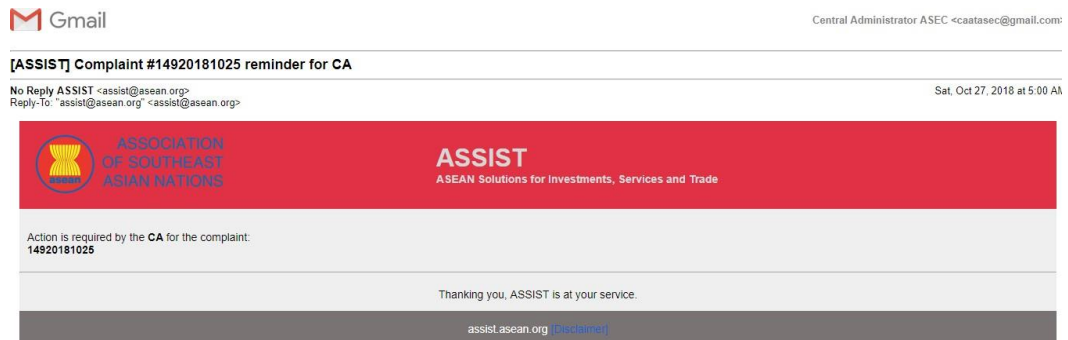
Thanking you, ASSIST is at your service.

[assist.asean.org](http://assist.asean.org) [\[Disclaimer\]](#)

Trong trường hợp này, khiếu nại của bạn đã được CA xem xét và **từ chối**. CA thấy rằng trường hợp này dường như là một vấn đề riêng tư của cá nhân chứ không phải là vấn đề của công ty và do đó, không nằm trong Hiệp định ASEAN về Di chuyển thể nhân. ASSIST là dành cho các khiếu nại được khởi sự bởi các Doanh nghiệp ASEAN (nghĩa là các pháp nhân được đăng ký hợp lệ, không phải thể nhân) và việc sử dụng nhân tạo của một pháp nhân (tức là: AE), để giải quyết vấn đề liên quan đến sự tương tác giữa một Quốc gia Thành viên ASEAN và một thể nhân, không đủ để mở rộng phạm vi phụ trách của ASSIST cho nó.

*Nếu bạn không nhận được email từ ASSIST trong khung thời gian bắt buộc (10 ngày làm việc kể từ khi khiếu nại được nộp), thì điều này có nghĩa là CA có hành động quá hạn. CA sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email (14 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được nộp) rằng yêu cầu CA thực hiện một hành động cho khiếu nại. CA sẽ nhận được email dưới đây:*

#### **Email nhắc 2 cho Quản trị Trung tâm:**




The screenshot shows a Gmail reminder email. At the top left is the Gmail logo. On the right, it says "Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>". The subject line is "[ASSIST] Complaint #14920181025 reminder for CA". Below the subject line, it says "No Reply ASSIST <assist@asean.org>" and "Reply-To: 'assist@asean.org' <assist@asean.org>". On the right side, it says "Sat, Oct 27, 2018 at 5:00 AM". The main body of the email has a red header with the ASEAN logo and "ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade". Below the header, it says "Action is required by the CA for the complaint: 14920181025". At the bottom, it says "Thanking you, ASSIST is at your service." and "[assist.asean.org](http://assist.asean.org) [\[Disclaimer\]](#)".

## Bước 9

### Đăng nhập ASSIST của bạn sử dụng Email và ID theo dõi của bạn để xem phản hồi của Quản trị Trung tâm

Nếu bạn muốn xem phản hồi đầy đủ từ CA, bạn sẽ cần phải đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của mình bằng email và ID theo dõi như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và (b) ở trên.

Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn chỉ ra rằng CA đã **"Từ chối"** khiếu nại của bạn.



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS **ASSIST**  
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

### Tracking ID #16920181030 / AMS-Y

**History**

Date	Action	Action By	Comments
30/10/2018 13:33:22	Rejected	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr. Upset,  Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed your complaint. However, this case appears to be an individual's private issue rather than a company issue and is, therefore, not covered by the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons. <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">16</span>
30/10/2018 13:24:11	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
30/10/2018 13:21:22	New	ASEAN-based Enterprise	

[WITHDRAW COMPLAINT](#)

**ASEAN ENTERPRISE**

ASEAN Enterprise Name		Blue Sapphire Consulting Group	
Company Size	10 to 50	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Phone	+96131415	City	City V
Website	www.bluesapphirecg.com	ZIP Code	12130
		Country	AMS-X

**CONTACT PERSON**

First Name	Very	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Last Name	Upset	City	City V
Phone	+96131415	ZIP Code	12130
Position	Director	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		

**COMPLAINT DESCRIPTION**

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Other Services
Company Registration Proof	<a href="#">Simulated Company Registration of Blue Sapphire Consulting</a>		Country
Type of Business	Service provider		

**Description**

I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis. Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work permit. However, the procedure is taking much longer and it is now nearly three months that the permit is withheld by AMS-Y. This is jeopardizing my chances of getting the job. Thus, I wish to raise an ASSIST complaint against AMS-Y, through my company in AMS-X, for delaying the issuing of my work permit. The basis of my complaint is that there is the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which allows for free movement of skilled persons within ASEAN, as well as the ASEAN Framework Agreement on Services. I hereby attach my company's business registration in AMS-X as the requirement to lodge a complaint under ASSIST.

**Attachment**

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

Nhấp vào biểu tượng kính lúp trong cột ý kiến. Phản hồi đầy đủ từ CA sẽ xuất hiện, như có thể thấy bên dưới:

Dear Mr. Upset,

Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed your complaint. However, this case appears to be an individual's private issue rather than a company issue and is, therefore, not covered by the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which states in Article 2.2 that it does not apply to measures affecting natural persons seeking to access to the employment market of another ASEAN Member State, nor shall it apply to measures regarding citizenship, residence or employment on a permanent basis. ASSIST is available for complaints triggered by ASEAN Enterprises (i.e., duly registered legal entities, not natural persons) and the artificial use of a legal entity (i.e., the AE), in order to address an issue that refers to interactions between an ASEAN Member State and a natural person, is not sufficient to extend the scope of coverage of ASSIST to it.

Thus, the Central Administrator rejects your complaint because it deals with an issue that falls outside of the scope of ASSIST and thus in the case at stake, ASSIST is not an available instrument. We suggest that you interact directly with AMS-Y's Ministry of Interior and/or Ministry of Labour.

**Sự từ chối có vẻ hợp lệ và đủ hợp lý. ASSIST sẽ xem xét thủ tục này như một thủ tục mà không có khiếu nại nào được đưa ra.**