



ASSIST

ขั้นตอนและตัวอย่างสาธิต กรณีศึกษาที่ 1

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนและถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง

รายละเอียดโดยย่อของกรณีศึกษา: กรณีนี้เป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST เพราะว่าเป็นการยื่นที่ไม่ถูกต้องโดยผู้ร้อง การปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาเนื่องมาจากข้อร้องเรียนนั้นไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าของใบประกอบอนุญาตการทำงานของผู้ร้องในประเทศปลายทาง ผู้ร้องเป็นกรรมการบริษัทให้คำปรึกษาในประเทศต้นทางโดยมีปริญญาทางด้านเศรษฐศาสตร์ผู้ซึ่งได้รับข้อเสนอให้ทำงานในบริษัทให้คำปรึกษาในประเทศปลายทางและ

มีความประสงค์ที่จะพำนักและอาศัยอยู่ที่นั่นถาวร อย่างไรก็ตามขั้นตอนใช้เวลาและเป็นเวลาเกือบจะสามเดือนแล้วที่ใบอนุญาตให้ทำงานถูกกักอยู่ที่ประเทศปลายทาง ซึ่งอาจจะเสี่ยงทำให้ผู้ร้องขาดโอกาสที่ได้ทำงาน ดังนั้น ผู้ร้องจึงประสงค์ที่จะร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST พิพาทกับประเทศปลายทางอันเนื่องมาจากความล่าช้าในการออกใบอนุญาตทำงาน โดยอาศัยเหตุที่ว่าบริษัทของผู้ร้องนั้นตั้งอยู่ในประเทศต้นทาง มูลฐานของการร้องเรียนของนาย Upset เป็นไปตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดา ซึ่งยอมให้บุคคลที่มีทักษะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภายในอาเซียน อีกทั้งยังมีความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียนด้วย

รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:

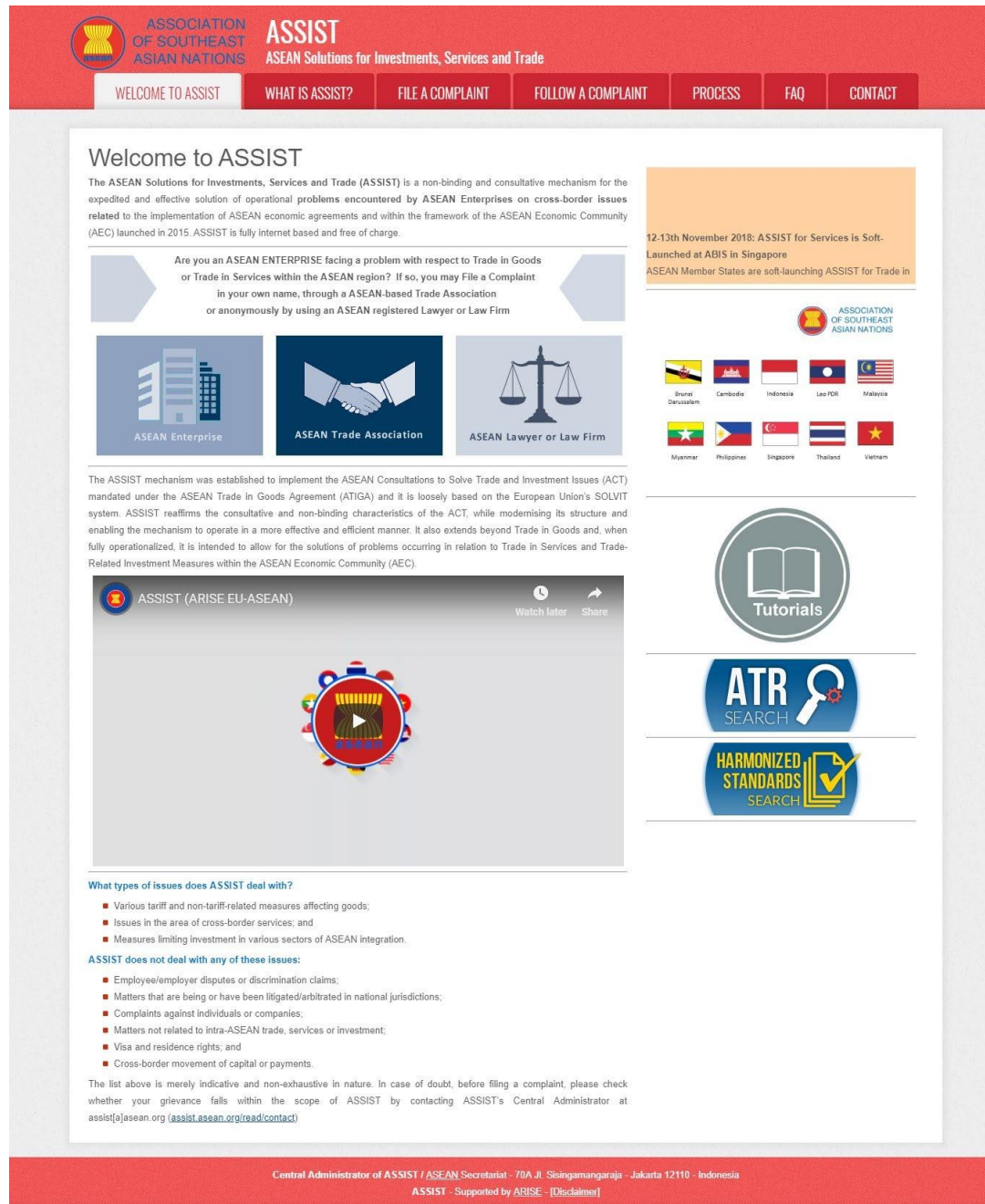
- ผู้ร้อง = ผู้ประกอบการอาเซียน (AE)
- เลขาราชการอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)

ขั้น
1

ไปที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST (<http://ASSIST.ASeAn.orG>)

หากท่านสงสัยว่ากรณีของท่านเป็นปัญหาทางการค้าข้ามพรมแดนในอาเซียน ท่านเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนในประเทศสมาชิกอาเซียนและประสงค์ที่จะรับบริการการให้คำปรึกษาแต่ไม่ผูกพันและไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ท่านสามารถไปที่ลิงค์ต่อไปนี้: <http://assist.asean.org>.

ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ ASSIST



The screenshot shows the ASSIST website interface. At the top, there is a navigation menu with options: 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 list of services like Tutorials, ATR SEARCH, and HARMONIZED STANDARDS SEARCH. A video player for 'ASSIST (ARISE EU-ASEAN)' is also visible. The footer contains contact information for the Central Administrator of ASSIST in Jakarta, Indonesia.

ขั้นที่
2

เลือกแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' (สัญลักษณ์ผู้ประกอบการอาเซียน)

หากท่านยื่นข้อร้องเรียนภายใต้ชื่อบริษัทของท่านเอง (ข้อร้องเรียนแบบเปิดเผยตัวตน) และท่านได้เป็นตัวแทนของสมาคมการค้าอาเซียน หรือองค์กรผู้แทนอื่นๆ เช่น หอการค้า สมาธุรกิจ สภาพันธกิจทางธุรกิจ หรือหน่วยงานหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียน ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ 'ผู้ประกอบการอาเซียน' บนแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน'



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.

เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ 'ผู้ประกอบการอาเซียน' หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



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

300 characters remaining (300 maximum)

* City ZIP Code

* Country

CONTACT PERSON

* Gender Mr Mrs Ms

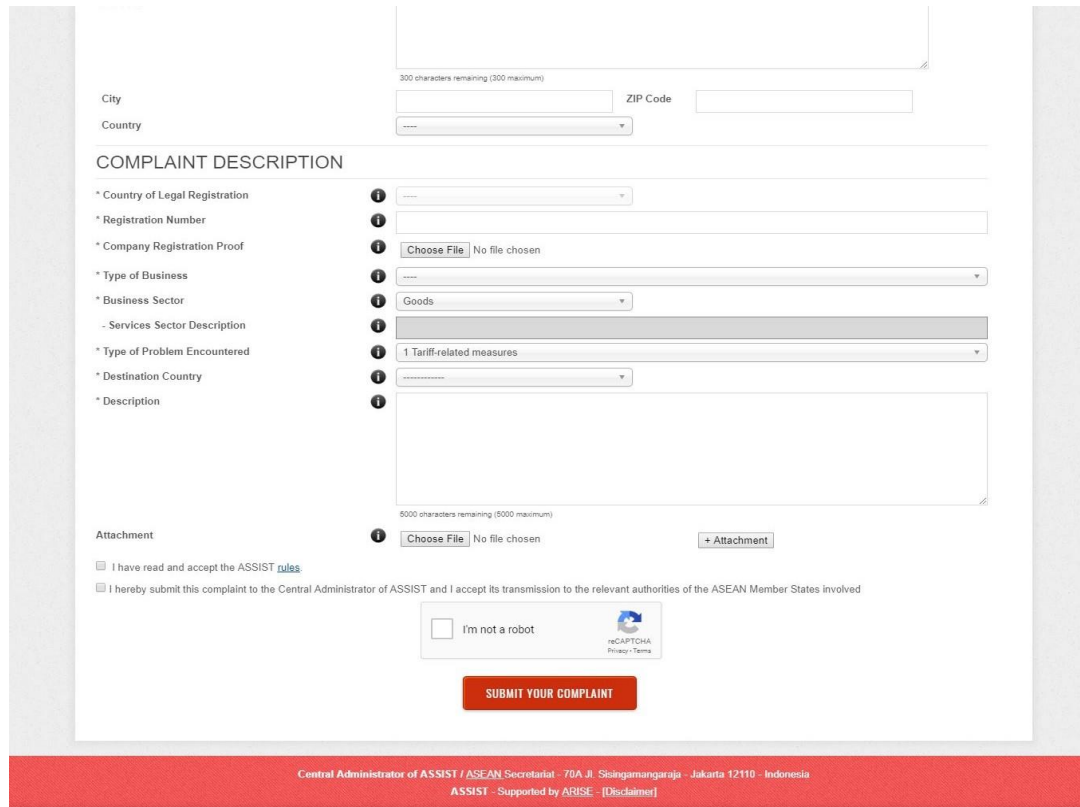
* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address



300 characters remaining (300 maximum)

City ZIP Code

Country

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

* Registration Number

* Company Registration Proof Choose File No file chosen

* Type of Business

* Business Sector Goods

- Services Sector Description

* Type of Problem Encountered 1 Tariff-related measures

* Destination Country


* Description

5000 characters remaining (5000 maximum)


Attachment Choose File 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]

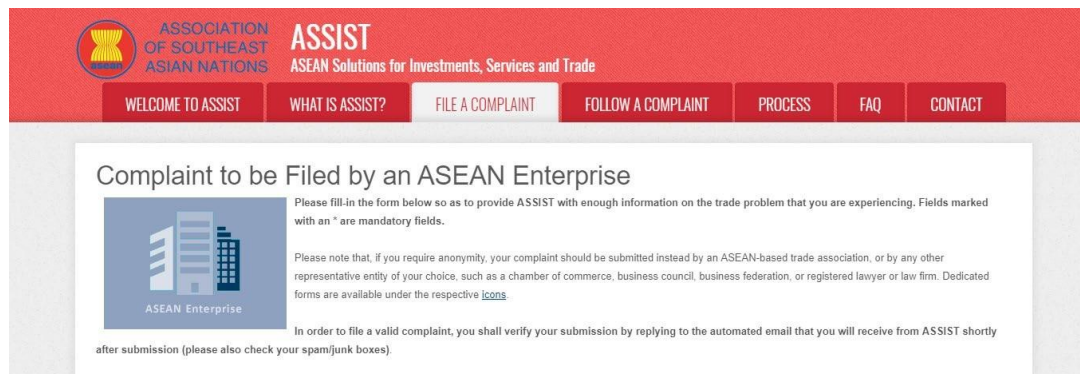
โปรดกรอรายละเอียดลงในแบบฟอร์มข้างล่างเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ท่านกำลังเผชิญอยู่อย่างเพียงพอแก่ระบบ ASSIST โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย * นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ปุ่ม  จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของโปรดคลิกเข้าไปเพื่อให้มั่นใจว่าท่านกรอกข้อความในช่องถูกต้อง

ในส่วนของ 'รายละเอียด' จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องารายละเอียดข้อร้องเรียนนั้นเพียงพอที่จะระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ นอกจากนี้ โปรดบรรยายข้อร้องเรียนของท่านด้วยข้อโต้แย้งทางกฎหมายและหลักฐานทางข้อเท็จจริงประกอบเพื่อที่ผู้ประสานงานกลางจะสามารถตัดสินใจว่าจะพิจารณาข้อร้องเรียนของท่านหรือไม่

ขั้นที่
3

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์แล้วสำหรับเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น



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

* 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

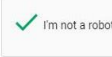

* Description

4087 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

ข้างล่างนี้เป็นกรณีศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดข้อร้องเรียนของผู้ประกอบการอาเซียน:

“ผมเป็นกรรมการของบริษัทให้คำปรึกษาในรัฐ X ผมได้รับข้อเสนอการจ้างงานในบริษัทให้คำปรึกษาในรัฐ Y และประสงค์ที่จะพำนักและอยู่ที่นั่นถาวร

ตามข้อเสนอการว่าจ้างของบริษัทในรัฐ Y นั้น ผมได้รับแจ้งว่าจะใช้เวลาประมาณ 1 เดือนในการทำใบอนุญาตการทำงานของผม อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนใช้เวลานานและเป็นเวลาเกือบจะสามเดือนแล้วที่ใบอนุญาตให้ทำงานถูกกักอยู่ที่รัฐ Y ซึ่งอาจจะเสี่ยงทำให้ผมขาดโอกาสที่ได้ทำงาน

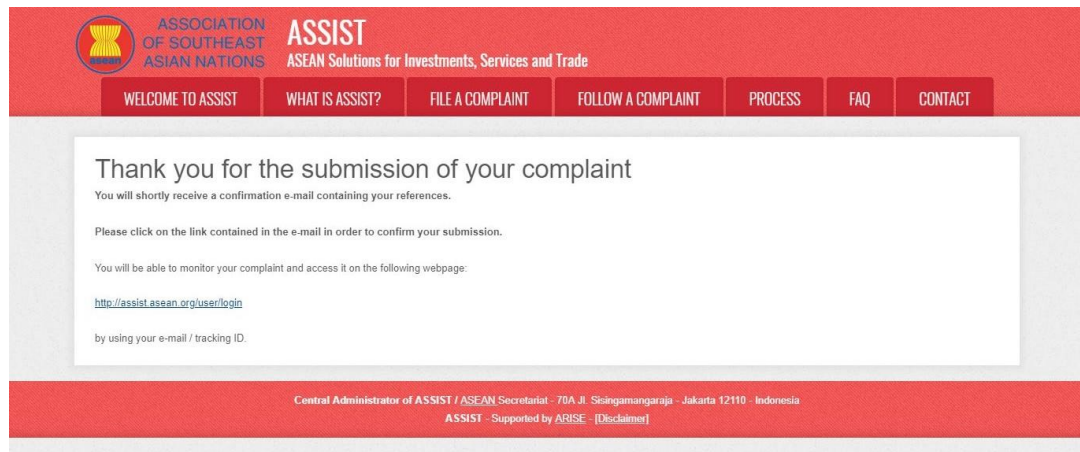
ด้วยเหตุนี้ ผมจึงประสงค์ที่จะร้องเรียนรัฐ Y ผ่านบริษัทของผมในรัฐ X ที่ล่าช้าในการออกใบอนุญาตการทำงานของผม โดยอาศัยเหตุที่ว่าบริษัทของผู้ร้องนั้นตั้งอยู่ในประเทศต้นทาง มูลฐานของการร้องเรียนของผมเป็นไปตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดาซึ่งยอมให้บุคคลที่มีทักษะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภายในอาเซียน อีกทั้งยังมีความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียนด้วย ผมได้แนบหมายเลขจดทะเบียนธุรกิจของผมในรัฐ X และเอกสารที่กำหนดเพื่อกำหนดเพื่อการยื่นข้อร้องเรียนในระบบ”

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ ‘ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน’ ชั้นที่ 4 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ชั้นที่
4

การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านได้ยื่นข้อร้องเรียนในเว็บไซต์ระบบ ASSIST แล้ว หน้าข้างล่างนี้จะปรากฏขึ้นเพื่อแจ้งท่านว่าอีเมลยืนยันการส่งข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังอีเมลของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน



การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าคุณควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST

ชั้นที่
5

ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลของท่าน

- ไปที่อีเมลของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับอีเมลจากระบบ ASSIST เพื่อให้ท่านยืนยันข้อร้องเรียนของท่านโดยคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดหรือโดยกดตัดและวางลิงค์ไปที่เว็บเบราว์เซอร์ อีกทั้งระบบ ASSIST ยังสามารถยืนยันได้ด้วยว่าอีเมลที่ท่านให้มานั้นถูกต้อง หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านจะปรากฏอยู่ในอีเมลนี้ ในกรณีนี้ หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านคือ **16920181030**

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลที่ท่านจะได้รับจากระบบ ASSIST




ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[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

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 / **16920181030**

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Blue Sapphire Consulting Group (type Enterprise)
Company size : 10 to 50
Phone : +96131415
Website : 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
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

 Simulated_Company_Registration_of_Blue_Sapphire_Consulting_Group.pdf
50K

(b) คลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดข้างต้นในอีเมลล์และหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



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

Email/complaint confirmation valid

Thank you for having confirmed your e-mail

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:

- 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 reason shall be provided to you in writing in case of outcomes 2) or 3) above.

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

การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์ภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

- 1) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
- 2) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
- 3) ข้อร้องเรียนไม่รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่าน

ขั้นที่
6

ได้รับอีเมลจากระบบ ASSIST ว่าอีเมลและข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

- (a) ไปที่อีเมลของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลนี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่าน และผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปหาท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณาภายใน 10 ทำการ




ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Thanks for your email confirmation for the complaint #16920181030

No 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 /trackingID: 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.bluessapphirecg.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
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

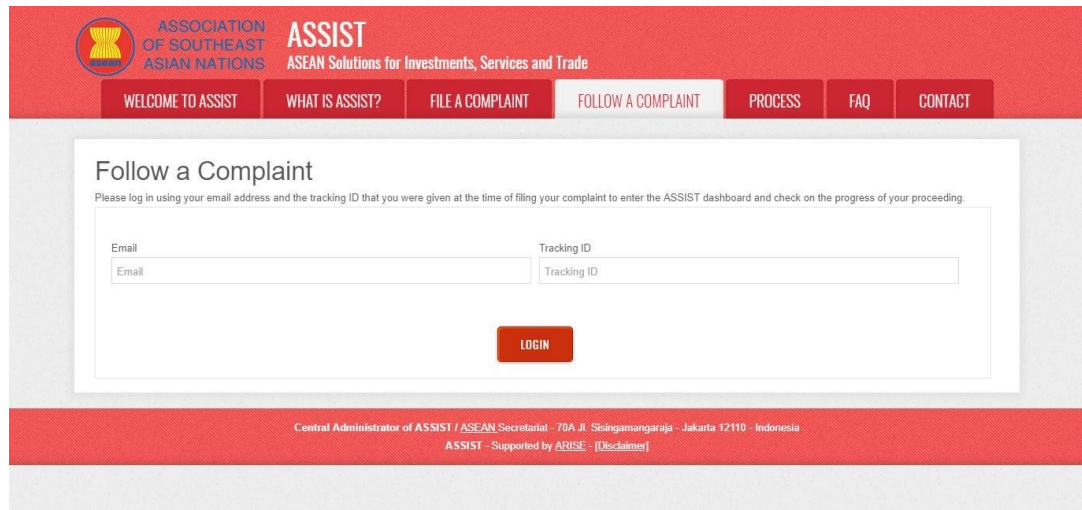
 Stimulated_Company_Registration_of_Blue_Sapphire_Consulting_Group.pdf
50K

ตามที่ได้ระบุไว้ในอีเมลข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

ขั้นที่
7

การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

- (a) ไปที่ลิงค์นี้: <http://assist.asean.org/user/login> หรือไปที่แท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพจข้างนี้ก็จะปรากฏขึ้น



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

Follow a Complaint

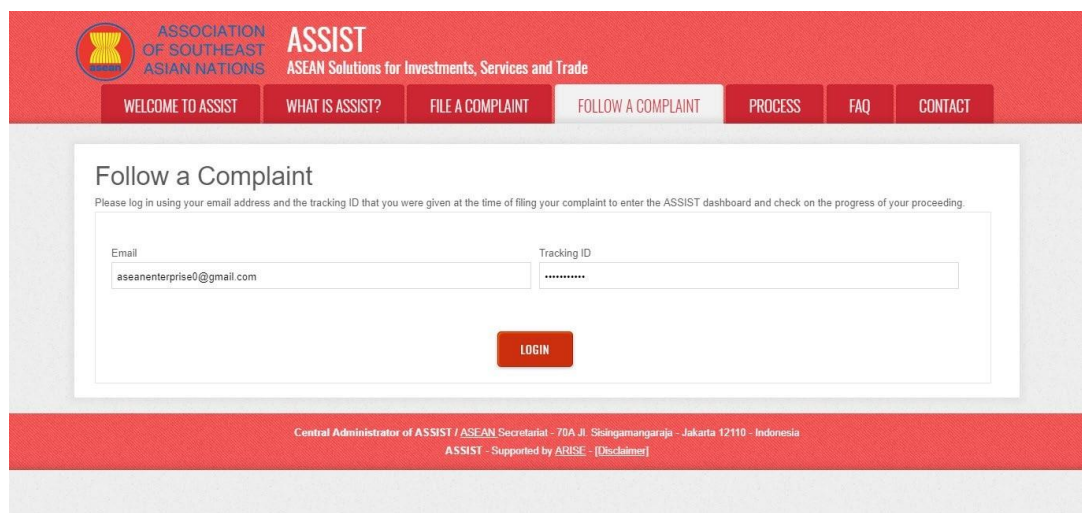
Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email Tracking ID

LOGIN

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

- (b) กรอกอีเมลล์ของท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้อีเมลล์ และรหัสติดตามของท่านคือ aseanenterprise0@gmail.com และ **16920181030**



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

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.

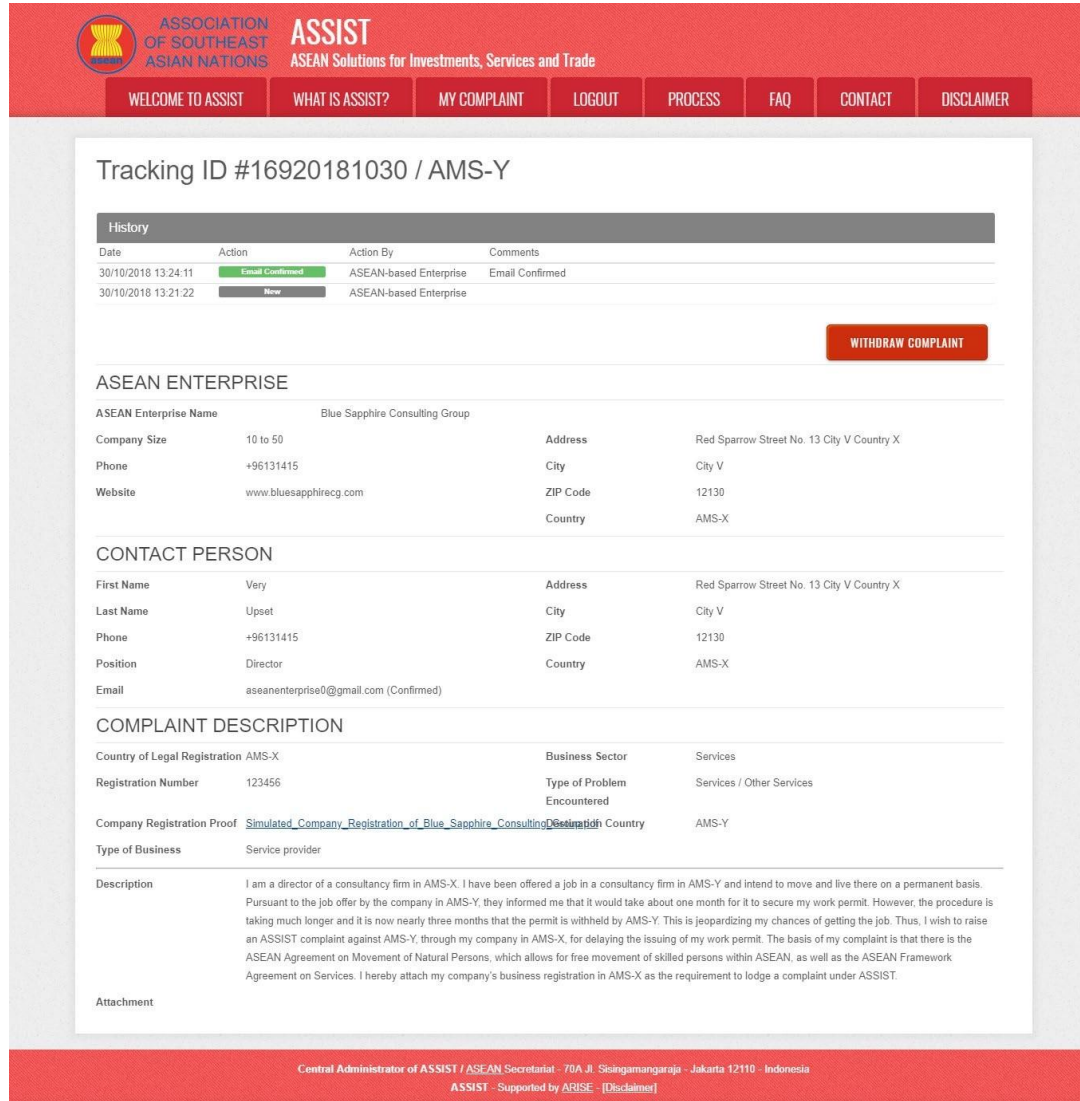
Email Tracking ID

LOGIN

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

เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:



The screenshot displays the ASSIST system interface for a complaint tracking page. The header includes the ASEAN logo and the text 'ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade'. Below the header is a navigation menu with options: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, MY COMPLAINT, LOGOUT, PROCESS, FAQ, CONTACT, and DISCLAIMER. The main content area shows the Tracking ID #16920181030 / AMS-Y. A 'History' table lists actions taken on 30/10/2018, including 'Email Confirmed' and 'New' status updates by 'ASEAN-based Enterprise'. A 'WITHDRAW COMPLAINT' button is visible. Below this, the 'ASEAN ENTERPRISE' section provides details for 'Blue Sapphire Consulting Group', including company size, phone, website, address, city, ZIP code, and country. The 'CONTACT PERSON' section lists details for a director, including first and last name, phone, position, address, city, ZIP code, and email. The 'COMPLAINT DESCRIPTION' section includes fields for Country of Legal Registration (AMS-X), Business Sector (Services), Registration Number (123456), Type of Problem (Encountered), Company Registration Proof (Simulated Company Registration of Blue Sapphire Consulting), Destination Country (AMS-Y), and Type of Business (Service provider). A detailed description follows, stating the complainant is a director of a consultancy firm in AMS-X who has been offered a job in AMS-Y but is facing delays in obtaining a work permit. The complainant is raising an ASSIST complaint against AMS-Y for delaying the issuance of the work permit. The description also mentions the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons and the ASEAN Framework Agreement on Services. An attachment field is present at the bottom of the description.

ตามที่ท่านได้เห็นหน้าจอแสดงผล การดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านจะถูกระบุเอาไว้ชัดเจนในหน้าจอแสดงผล และรายการนี้จะมีการแก้ไขเป็นประจำภายหลังจากที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนแบบฟอร์มข้อร้องเรียนของท่านที่ได้ยื่นไปแล้วจะสามารถเข้าถึงได้ในหน้าจอแสดงผลของท่าน

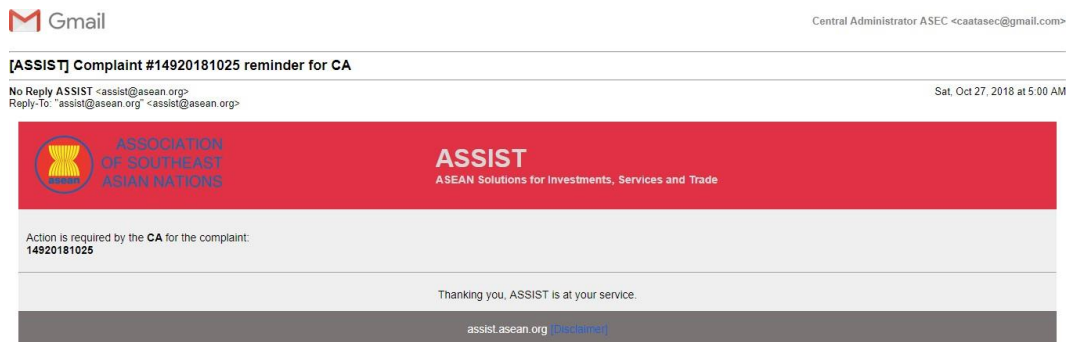
ขั้นที่
8

ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและแจ้งมติไปยังอีเมลล์ของท่าน (รับไว้พิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณา)

เมื่อผู้ประสานงานกลางได้เสร็จสิ้นการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและมีมติรับไว้พิจารณา/ ไม่สมบูรณ์/ ไม่รับไว้พิจารณา ก็จะได้มีการส่งอีเมลล์ไปยังท่านภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน

หากผู้ประสานงานกลางไม่ได้แจ้งกับผู้ร้องภายใน 10 วันทำการภายหลังจากที่ได้มีการยื่นแล้ว ผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังจากที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน ผู้ประสานงานกลางจะต้องมีมติว่าจะรับ เรียกให้แก้ไข (ไม่สมบูรณ์) หรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการ

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของผู้ประสานงานกลาง:



[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

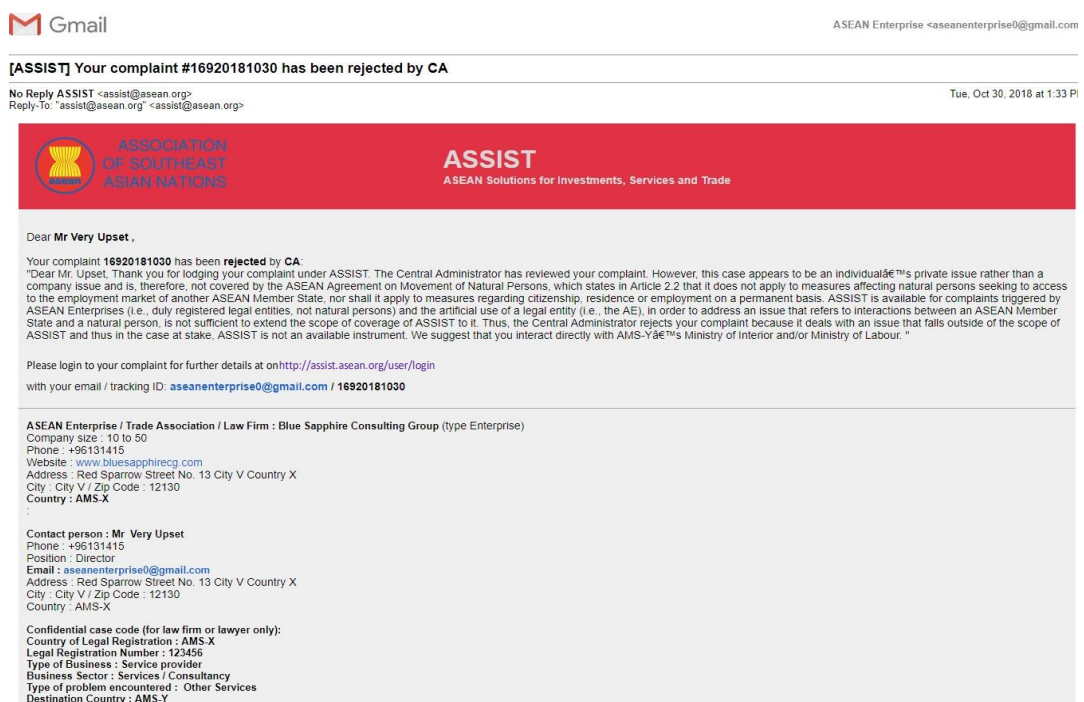
ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the CA for the complaint:
14920181025

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org ([Discard](#))

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST



[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

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.asean.org/user/login> with your email / tracking ID: 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
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
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 [Feedback]

ในกรณีที่ข้อร้องเรียนของท่านซึ่งได้รับการตรวจสอบและถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง โดยผู้ประสานงานกลางเห็นว่ากรณีนี้เป็นเรื่องส่วนตัวมากกว่าเรื่องของบริษัท จึงไม่ครอบคลุมตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดา ระบบ ASSIST จะอนุญาตให้ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น องค์กรผู้แทนทางกฎหมายที่จดทะเบียนถูกต้อง และไม่ใช้บุคคลธรรมดา) เท่านั้น และการใช้ช่องทางนี้โดยผ่านองค์กรผู้แทนทางกฎหมาย (ผู้ประกอบการอาเซียน) เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาซึ่งอ้างอิงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนและบุคคลธรรมดาอื่นไม่เพียงพอที่จะขยายเกณฑ์ของระบบ ASSIST ได้


หากท่านไม่ได้อีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการนับจากวันที่ยื่นข้อร้องเรียน) นั้นหมายความว่าผู้ประสานงานกลางดำเนินการล่าช้า โดยผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์ (ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังจากที่มีการยื่นข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้ผู้ประสานงานกลางให้ดำเนินการตามที่กำหนด ผู้ประสานงานกลางจะได้รับอีเมลล์ตามข้างล่างนี้:

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:

 Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[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 [Feedback]

ขั้นที่
9

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลาง

หากท่านประสงค์ที่จะตรวจสอบมติแบบเต็มจากผู้ประสานงานกลาง ท่านจะต้องเข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น

หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าผู้ประสานงานการมีมติ 'ไม่รับพิจารณา' ข้อร้องเรียนของท่าน



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.
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	Simulated Company Registration of Blue Sapphire Consulting		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. Sisjagmangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [\[Disclaimer\]](#)

คลิกไปที่สัญลักษณ์เว้นขยายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:

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.

การปฏิเสธไม่รับพิจารณาจะปรากฏโดยให้เหตุผลที่ถูกต้องและเพียงพอ ทั้งนี้ ระบบ ASSIST จะถือว่าข้อร้องเรียนนี้ไม่เคยยื่นมาก่อน