

# Beschwerdeverfahren für Fachkräfte und Ausbildungskandidaten

## Interne Verfahrensbeschreibung zur fairen Anwerbung

SZB Sagdullaev Zwei Brüder UG (haftungsbeschränkt)  
Stand: Oktober 2025

*Dieses Dokument beschreibt das interne Beschwerdeverfahren der Agentur. Es ersetzt keine Rechtsberatung und keine behördliche Beratung.*

## 1. Zweck des Beschwerdeverfahrens

Ziel dieses Beschwerdeverfahrens ist es, Fachkräften und Ausbildungskandidaten eine transparente, vertrauliche und faire Möglichkeit zu geben, Beschwerden, Hinweise oder Unklarheiten im Zusammenhang mit dem Vermittlungsprozess mitzuteilen. Jede Beschwerde wird ernst genommen, dokumentiert und innerhalb einer angemessenen Frist bearbeitet.

## 2. Wer kann eine Beschwerde einreichen?

- Fachkräfte, die sich im Vermittlungsprozess befinden oder bereits vermittelt wurden.
- Ausbildungskandidaten, die sich im Bewerbungs-, Visum- oder Integrationsprozess befinden.
- Arbeitgeber oder Ausbildungsbetriebe, sofern die Beschwerde den Vermittlungs- oder Integrationsprozess betrifft.

## 3. Beschwerdekanaäle

Beschwerden können auf folgenden Wegen eingereicht werden:

- per E-Mail an die zuständige Kontaktperson der Agentur;
- telefonisch oder per Messenger an die bekannte Kontaktperson;
- im persönlichen Gespräch;
- schriftlich über ein formloses Beschwerdeschreiben.

Die Fachkraft kann die Beschwerde auf Deutsch, Russisch oder Usbekisch einreichen. Bei Bedarf kann die Beschwerde intern übersetzt werden.

## 4. Typische Beschwerdethemen

- unklare Kosten oder Zahlungsfragen;
- Unklarheiten zum Vermittlungsprozess;
- Kommunikationsprobleme mit der Agentur oder dem Arbeitgeber;
- Fragen zur Unterkunft, Einreise oder Integration;
- Bedenken hinsichtlich Arbeitsbedingungen, Aufgaben oder Erwartungen;
- Hinweise auf mögliche Diskriminierung, Druck oder irreführende Informationen.

## 5. Ablauf der Bearbeitung

Eingang der Beschwerde und kurze Eingangsbestätigung.

SZB (Sagdullaev Zwei Brüder) UG  
(haftungsbeschränkt)  
Inh.: Khayotjon Sagdullaev

Windthorststraße 20  
48153 Münster, Deutschland.

Tel.: +49 176 93173450  
[hr-management@szb-nrw.de](mailto:hr-management@szb-nrw.de)  
[www.szb-nrw.de](http://www.szb-nrw.de)

Volksbank Westmünsterland eG  
IBAN: **DE43 4286 1387 0393 4327 00**  
SWIFT/BIC: **GENODEM1BOB**  
Steuer-Nr.: 337 / 5955 / 2289  
UST.-ID: DE457136624

Dokumentation des Sachverhalts im internen Beschwerdeprotokoll.  
 Prüfung der Beschwerde durch die zuständige Kontaktperson oder Geschäftsführung.  
 Rücksprache mit der Fachkraft und, soweit erforderlich, mit dem Arbeitgeber.  
 Erarbeitung einer Lösung oder Empfehlung.  
 Schriftliche oder mündliche Rückmeldung an die beschwerdeführende Person.  
 Nachverfolgung, ob die vereinbarte Lösung umgesetzt wurde.

## 6. Bearbeitungsfristen

Schritt	Frist
Eingangsbestätigung	in der Regel innerhalb von 3 Werktagen
Erste Prüfung	in der Regel innerhalb von 7 Werktagen
Rückmeldung mit Lösungsvorschlag	in der Regel innerhalb von 14 Werktagen, abhängig vom Einzelfall

## 7. Vertraulichkeit und Schutz der Fachkraft

Beschwerden werden vertraulich behandelt. Eine Beschwerde darf für die Fachkraft oder den Ausbildungskandidaten keine negativen Folgen im Vermittlungsprozess haben. Informationen werden nur weitergegeben, wenn dies zur Klärung erforderlich ist oder die betroffene Person zustimmt.

## 8. Externe Beratungsstellen

Wenn eine Beschwerde intern nicht gelöst werden kann oder die Fachkraft eine unabhängige Beratung wünscht, informieren wir über die Möglichkeit, sich an externe Beratungsstellen, zuständige Behörden, Gewerkschaften, Migrationsberatungsstellen oder andere geeignete Stellen zu wenden.

## 9. Dokumentation

Beschwerden werden intern dokumentiert. Die Dokumentation dient der Nachvollziehbarkeit und der Verbesserung unserer Arbeitsprozesse. Personenbezogene Daten werden vertraulich und gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen behandelt.

Münster, den 20.10.2025

SZB Sagdullaev Zwei Brüder UG (haftungsbeschränkt)

**Khayotjon Sagdullaev**

Geschäftsführer

SZB (Sagdullaev Zwei Brüder) UG  
 (haftungsbeschränkt)  
 Inh.: Khayotjon Sagdullaev

Windthorststraße 20  
 48153 Münster, Deutschland.

Tel.: +49 176 93173450  
[hr-management@szb-nrw.de](mailto:hr-management@szb-nrw.de)  
[www.szb-nrw.de](http://www.szb-nrw.de)

Volksbank Westmünsterland eG  
 IBAN: **DE43 4286 1387 0393 4327 00**  
 SWIFT/BIC: **GENODEM1BOB**  
 Steuer-Nr.: 337 / 5955 / 2289  
 UST.-ID: DE457136624

*in Usbekisch*

## SHIKOYATLARNI KO'RIB CHIQISH TARTIBI

mutaxassislar va Ausbildung nomzodlari uchun

**SZB Sagdullaev Zwei Brüder UG (haftungsbeschränkt)**

Stand: Oktober 2025

*Adolatli xalqaro ishga jalb qilish doirasidagi ichki tartib tavsifi*

Ushbu hujjat agentlikning ichki shikoyatlarni ko'rib chiqish tartibini tavsiflaydi. U yuridik maslahat yoki davlat organlari maslahatining o'rnini bosmaydi.

### 1. Shikoyat tartibining maqsadi

Ushbu tartibning maqsadi — mutaxassislar va Ausbildung nomzodlariga vositachilik jarayoni bilan bog'liq shikoyatlar, eslatmalar yoki noaniqliklarni bildirish uchun shaffof, maxfiy va adolatli imkoniyat yaratishdir. Har bir shikoyat jiddiy qabul qilinadi, hujjatlashtiriladi va maqbul muddat ichida ko'rib chiqiladi.

### 2. Kim shikoyat yuborishi mumkin?

- vositachilik jarayonida bo'lgan yoki allaqachon ishga joylashtirilgan mutaxassislar;
- ariza topshirish, viza yoki integratsiya jarayonida bo'lgan Ausbildung nomzodlari;
- agar shikoyat vositachilik yoki integratsiya jarayoniga taalluqli bo'lsa, ish beruvchilar yoki Ausbildung korxonalari.

### 3. Shikoyat yuborish kanallari

Shikoyatlar quyidagi yo'llar orqali yuborilishi mumkin:

- agentlikdagi mas'ul kontakt shaxsga elektron pochta orqali;
- telefon yoki messenjer orqali tanish kontakt shaxsga;
- shaxsiy suhbat davomida;
- erkin shakldagi yozma shikoyat xati orqali.

Mutaxassis shikoyatni nemis, rus yoki o'zbek tilida yuborishi mumkin. Zarur bo'lsa, shikoyat agentlik ichida tarjima qilinishi mumkin.

### 4. Shikoyatlarning odatiy mavzulari

- xarajatlar yoki to'lov masalalaridagi noaniqliklar;
- vositachilik jarayoni bo'yicha tushunarsiz holatlar;
- agentlik yoki ish beruvchi bilan aloqa muammolari;
- turar joy, Germaniyaga kirib kelish yoki integratsiya bilan bog'liq savollar;
- mehnat sharoitlari, vazifalar yoki kutilmalar bo'yicha xavotirlar;
- ehtimoliy diskriminatsiya, bosim yoki chalg'ituvchi ma'lumotlar haqida xabarlar.

### 5. Ko'rib chiqish jarayoni

- shikoyat qabul qilinadi va qisqa qabul tasdig'i yuboriladi;
- holat ichki shikoyatlar bayonnomasida hujjatlashtiriladi;
- shikoyat mas'ul kontakt shaxs yoki rahbariyat tomonidan tekshiriladi;
- mutaxassis bilan va zarur bo'lsa ish beruvchi bilan qayta aloqa qilinadi;
- yechim yoki tavsiya ishlab chiqiladi;

SZB (Sagdullaev Zwei Brüder) UG  
(haftungsbeschränkt)  
Inh.: Khayotjon Sagdullaev

Windthorststraße 20  
48153 Münster, Deutschland.

Tel.: +49 176 93173450  
[hr-management@szb-nrw.de](mailto:hr-management@szb-nrw.de)  
[www.szb-nrw.de](http://www.szb-nrw.de)

Volksbank Westmünsterland eG  
IBAN: **DE43 4286 1387 0393 4327 00**  
SWIFT/BIC: **GENODEM1BOB**  
Steuer-Nr.: 337 / 5955 / 2289  
UST.-ID: DE457136624

- shikoyat yuborgan shaxsga yozma yoki og'zaki javob beriladi;
- kelishilgan yechim amalga oshirilganligi kuzatib boriladi.

## 6. Ko'rib chiqish muddatlari

Bosqich	Muddat
Qabul tasdig'i	odatda 3 ish kuni ichida
Dastlabki tekshiruv	odatda 7 ish kuni ichida
Yechim taklifi bilan javob	odatda 14 ish kuni ichida, aniq holatga qarab

## 7. Maxfiylik va mutaxassisni himoya qilish

Shikoyatlar maxfiy ko'rib chiqiladi. Shikoyat yuborish mutaxassis yoki Ausbildung nomzodi uchun vositachilik jarayonida salbiy oqibatlarga olib kelmasligi kerak. Ma'lumotlar faqat holatni aniqlash uchun zarur bo'lsa yoki tegishli shaxs rozilik bergan bo'lsa uzatiladi.

## 8. Tashqi maslahat tashkilotlari

Agar shikoyat agentlik ichida hal etilmasa yoki mutaxassis mustaqil maslahat olishni xohlasa, biz tashqi maslahat tashkilotlari, vakolatli davlat organlari, kasaba uyushmalari, migratsiya bo'yicha maslahat markazlari yoki boshqa mos tashkilotlarga murojaat qilish imkoniyati haqida ma'lumot beramiz.

## 9. Hujjatlashtirish

Shikoyatlar agentlik ichida hujjatlashtiriladi. Hujjatlashtirish jarayonlarning izchilligini ta'minlash va ish jarayonlarimizni yaxshilash uchun xizmat qiladi. Shaxsiy ma'lumotlar maxfiy saqlanadi va amaldagi ma'lumotlarni himoya qilish qoidalariga muvofiq qayta ishlanadi.

Myunster, 20.10.2025

**SZB Sagdullaev Zwei Brüder UG (haftungsbeschränkt)**

**Khayotjon Sagdullaev**

Geschäftsführer

SZB (Sagdullaev Zwei Brüder) UG  
 (haftungsbeschränkt)  
 Inh.: Khayotjon Sagdullaev

Windthorststraße 20  
 48153 Münster, Deutschland.

Tel.: +49 176 93173450  
[hr-management@szb-nrw.de](mailto:hr-management@szb-nrw.de)  
[www.szb-nrw.de](http://www.szb-nrw.de)

Volksbank Westmünsterland eG  
 IBAN: **DE43 4286 1387 0393 4327 00**  
 SWIFT/BIC: **GENODEM1BOB**  
 Steuer-Nr.: 337 / 5955 / 2289  
 UST.-ID: DE457136624

*auf Russisch*

## **ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

**для специалистов и кандидатов на Ausbildung**

**SZB Sagdullaev Zwei Brüder UG (haftungsbeschränkt)**

*Stand: Oktober 2025*

*Внутреннее описание процедуры в рамках справедливого международного привлечения специалистов*

Этот документ описывает внутреннюю процедуру рассмотрения жалоб агентства. Он не заменяет юридическую консультацию и консультацию государственных органов.

### **1. Цель процедуры рассмотрения жалоб**

Цель этой процедуры — предоставить специалистам и кандидатам на Ausbildung прозрачную, конфиденциальную и справедливую возможность сообщить о жалобах, замечаниях или неясностях, связанных с процессом посредничества. Каждая жалоба принимается всерьёз, документируется и рассматривается в разумный срок.

### **2. Кто может подать жалобу?**

- специалисты, которые находятся в процессе посредничества или уже были трудоустроены;
- кандидаты на Ausbildung, которые находятся в процессе подачи, визовом процессе или интеграционном процессе;
- работодатели или Ausbildungsbetriebe, если жалоба касается процесса посредничества или интеграции.

### **3. Каналы подачи жалобы**

Жалобы могут быть поданы следующими способами:

- по электронной почте ответственному контактному лицу агентства;
- по телефону или через мессенджер известному контактному лицу;
- во время личной беседы;
- письменно в свободной форме.

Специалист может подать жалобу на немецком, русском или узбекском языке. При необходимости жалоба может быть переведена внутри агентства.

### **4. Типичные темы жалоб**

- неясные расходы или вопросы оплаты;
- неясности по процессу посредничества;
- проблемы коммуникации с агентством или работодателем;
- вопросы, связанные с жильём, въездом или интеграцией;
- сомнения относительно условий труда, задач или ожиданий;
- сообщения о возможной дискриминации, давлении или вводящей в заблуждение информации.

SZB (Sagdullaev Zwei Brüder) UG  
(haftungsbeschränkt)  
Inh.: Khayotjon Sagdullaev

Windthorststraße 20  
48153 Münster, Deutschland.

Tel.: +49 176 93173450  
[hr-management@szb-nrw.de](mailto:hr-management@szb-nrw.de)  
[www.szb-nrw.de](http://www.szb-nrw.de)

Volksbank Westmünsterland eG  
IBAN: **DE43 4286 1387 0393 4327 00**  
SWIFT/BIC: **GENODEM1BOB**  
Steuer-Nr.: 337 / 5955 / 2289  
UST.-ID: DE457136624

## 5. Порядок рассмотрения

- получение жалобы и краткое подтверждение получения;
- документирование обстоятельств во внутреннем журнале жалоб;
- проверка жалобы ответственным контактным лицом или руководством;
- обратная связь со специалистом и, при необходимости, с работодателем;
- разработка решения или рекомендации;
- письменный или устный ответ лицу, подавшему жалобу;
- последующая проверка выполнения согласованного решения.

## 6. Сроки обработки

Шаг	Срок
Подтверждение получения	как правило, в течение 3 рабочих дней
Первичная проверка	как правило, в течение 7 рабочих дней
Ответ с предложением решения	как правило, в течение 14 рабочих дней, в зависимости от конкретного случая

## 7. Конфиденциальность и защита специалиста

Жалобы рассматриваются конфиденциально. Подача жалобы не должна иметь негативных последствий для специалиста или кандидата на Ausbildung в процессе посредничества. Информация передаётся только в том случае, если это необходимо для выяснения обстоятельств или если заинтересованное лицо дало согласие.

## 8. Внешние консультационные организации

Если жалобу невозможно решить внутри агентства или специалист хочет получить независимую консультацию, мы информируем о возможности обращения во внешние консультационные организации, компетентные органы, профсоюзы, миграционные консультационные службы или другие подходящие учреждения.

## 9. Документирование

Жалобы документируются внутри агентства. Документация служит для прозрачности, прослеживаемости и улучшения наших рабочих процессов. Персональные данные обрабатываются конфиденциально и в соответствии с действующими правилами защиты данных.

Мюнстер, 20.10.2025

**SZB Sagdullaev Zwei Brüder UG (haftungsbeschränkt)**

**Khayotjon Sagdullaev**

Управляющий директор

SZB (Sagdullaev Zwei Brüder) UG  
 (haftungsbeschränkt)  
 Inh.: Khayotjon Sagdullaev

Windthorststraße 20  
 48153 Münster, Deutschland.

Tel.: +49 176 93173450  
[hr-management@szb-nrw.de](mailto:hr-management@szb-nrw.de)  
[www.szb-nrw.de](http://www.szb-nrw.de)

Volksbank Westmünsterland eG  
 IBAN: **DE43 4286 1387 0393 4327 00**  
 SWIFT/BIC: **GENODEM1BOB**  
 Steuer-Nr.: 337 / 5955 / 2289  
 UST-ID: DE457136624