

如何向美国公民及移民服务局 (CIS) 监察员请求帮助

第 1 步

争取直接与美国公民及移民服务局 (USCIS) 解决您的问题

在向公民及移民服务局监察员寻求帮助之前，请务必首先争取通过以下方式与美国公民及移民服务局解决您的问题：

- 通过以下方式向美国公民及移民服务局提交案子查询：
 - 美国公民及移民服务局网上帐户：<https://egov.uscis.gov/casestatus>
 - 电子请求 <https://egov.uscis.gov/e-Request>
 - 问问艾玛
- 致电美国公民及移民服务局联络中心：1-800-375-5283
- 联系 lockboxsupport@uscis.dhs.gov 解决密码箱问题，或联系 refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov 解决难民处理问题
- 对于所有其他查询，请访问 <https://uscis.gov/about-us/contact-us>

第 2 步

请访问 www.dhs.gov/cisombudsman，在网上提交案子援助请求并上传证明文件

如果您向国会代表请求了帮助，请等待他们的答复，然后再联系我们，以避免重复提交。

我们强烈建议您使用我们的网上 DHS Form 7001(DHS 表格 7001) “案子协助请求”。

如果您无法在网上提交请求，您可以在我们的网站上下载纸质表格并通过以下方式发送给我们：

电邮： cisombudsman@hq.dhs.gov

邮寄： Office of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman
Department of Homeland Security
Attention: Case Assistance
Mail Stop 0180
Washington, D.C. 20528

- 如果您是法定代表人，您必须附上已签署的表格 G-28，作为律师或有资质的代表出庭通知。它必须与您针对该案子提交给美国公民及移民服务局的表格 G-28 相符。
- 如果您是（或之前已获得）T、U、VAWA、政治避难者或难民身份的申请人或自我申请人，您可以在线提交申请，但您必须上传一份“湿墨水”（非电子形式）副本。在同意部分签名。确保美国移民局有您的正确地址。请访问 www.uscis.gov/addresschange 了解有关如何更改地址的信息。

第 3 步

收到您的案子援助请求后，我们将：

- 向您发送一封确认电子邮件，其中包含您的公民及移民服务局监察员请求号码（如果您选择美国邮局邮递，则通过美国邮局邮寄）
- 检查您的请求的完整性，给予适当的同意
- 如果我们需要更多信息，会给您发送电子邮件
- 确认我们没有收到相同的请求
- 研究您的案子，以确定如何最好地解决您的问题
- 通过电子邮件或美国邮局通知您我们是否可以提供帮助、为什么我们不能提供帮助，或者美国公民及移民服务局是否已采取行动来解决您的问题

不要错过我们办公室发来的重要电子邮件。将 cisombudsman@hq.dhs.gov 添加到您的联系人列表。

第 4 步

如果我们可以帮助解决您的问题，我们将：

- 联系处理您案子的美国移民局办公室
- 通过电子邮件或美国邮局通知您，我们已就您的请求与美国公民及移民服务局联系
- 定期向美国公民及移民服务局查询，直到我们收到解决您问题的答复
- 在美国公民及移民服务局确认已对您的案子采取行动后与您联系

访问 www.dhs.gov/case-assistance 了解更多信息

您还可以参阅我们的“请求案子援助提示”文档，了解寻求我们帮助的最佳方式。