

# Як звертатися до Омбудсмена Служби громадянства та імміграції США за допомогою у справі

## КРОК 1

Намагайтеся вирішити своє питання безпосередньо зі Службою громадянства та імміграції США (USCIS)

Перш, ніж звертатися за допомогою до Омбудсмена, завжди намагайтеся вирішити свою проблему з USCIS наступним чином:

- Подання до USCIS запиту про справу такими шляхами:
  - Онлайн-акаунт USCIS за посиланням: <https://egov.uscis.gov/casestatus>
  - Електронний запит за посиланням: <https://egov.uscis.gov/e-Request>
  - “Спитати Емму” (Ask Emma)
- Зателефонувати до контактному центру USCIS за номером 1-800-375-5283
- Звернутися до [lockboxsupport@uscis.dhs.gov](mailto:lockboxsupport@uscis.dhs.gov) щодо проблеми з “абонентською скринькою” або до [refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov](mailto:refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov) щодо проблеми з опрацюванням документів на статус біженця
- Для всіх інших запитів зайдіть на: <https://uscis.gov/about-us/contact-us>

## КРОК 2

Подайте онлайн-запит про допомогу в справі на [www.dhs.gov/cisombudsman](http://www.dhs.gov/cisombudsman), та завантажте туди підтвердуючі документи  
Якщо Ви звернулися за допомогою до свого конгресмена, будь ласка почекайте на відповідь від них перш, ніж звертатися до нас, щоб уникнути дублювання запитів.

Нам дуже бажано, щоб Ви скористалися нашою онлайн-формою **DHS Form 7001, Запит про допомогу в справі**.

Якщо Ви не маєте змоги подати свій запит онлайн, можете скачати з нашого сайту паперову форму та надіслати її нам:

Ел. поштою: [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov)

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

- Якщо Ви юридичний представник, Ви мусите додати підписану форму G-28, *Повідомлення про появу в якості адвоката або акредитованого представника*. Вона має співпадати з формою G-28, яку Ви подали до USCIS у цій справі.
- Якщо Ви заявник або звертаєтесь самостійно для отримання (або отримали раніше) статус T, U, VAWA, вигнання чи біженця, Ви можете подати запит онлайн, але мусите завантажити копію свого “мокрого” (не електронного) підпису у розділі про згоду. Переконайтеся, що USCIS має Вашу правильну адресу. Зайдіть на [www.uscis.gov/addresschange](http://www.uscis.gov/addresschange) за інформацією про те, як повідомити про зміну своєї адреси.

## КРОК 3

Після отримання Вашого запиту про допомогу в справі ми зробимо наступне:

- Надішлемо підтвердження електронною поштою з вказанням номера Вашого запиту в документації Омбудсмена CIS (або звичайною поштою, якщо Ви оберете таку опцію)
- Перевіримо, чи містить Ваш запит все необхідне, в тому числі виявлення відповідної згоди
- Напишемо Вам електронною поштою, якщо нам буде потрібна додаткова інформація
- Перевіримо, чи не надходив до нас ідентичний запит
- Вивчимо Вашу справу, щоб визначити, як найкраще вирішити Ваше питання
- Повідомимо Вам електронною або звичайною поштою, чи можемо ми допомогти Вам, чи ні, чи USCIS вже вжив заходів для вирішення Вашого питання

Не пропустіть важливого електронного листа з нашого офісу. Додайте адресу [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov) до свого списку контактів.

## КРОК 4

Якщо ми можемо допомогти у Вашому питанні, ми зробимо наступне:

- Звернемось до офісу USCIS, який працює над вашою справою
- Повідомимо Вам електронною або звичайною поштою, що ми звернулися до USCIS щодо Вашого запиту
- Будемо регулярно нагадувати USCIS, доки не отримаємо відповідь щодо Вашого питання
- Звернемось до Вас, коли USCIS підтвердить, що стосовно Вашої справи вжито дії

**За додатковою інформацією зайдіть на [www.dhs.gov/case-assistance](http://www.dhs.gov/case-assistance)**

Ви також можете скористатися нашим документом “Корисні поради щодо звернення за допомогою у справі”, вирішуючи, як найкраще попросити в нас допомоги.