

# Cách thức yêu cầu Thanh tra Văn phòng Di trú và Nhập tịch giúp đỡ

## BƯỚC 1

Cố gắng giải quyết trực tiếp vấn đề của quý vị với Cơ quan Di trú và Nhập tịch Hoa Kỳ (USCIS)

Trước khi yêu cầu Thanh tra Văn phòng Di trú và Nhập tịch giúp đỡ, hãy cố gắng giải quyết trước vấn đề của quý vị với USCIS bằng cách:

- Nộp yêu cầu tìm hiểu vụ việc tới USCIS thông qua:
  - Một tài khoản trực tuyến trên trang của USCIS tại <https://egov.uscis.gov/casestatus>
  - Nộp thông tin điện tử tại <https://egov.uscis.gov/e-Request>
  - Hỏi phần mềm hỗ trợ ảo Emma
- Gọi cho Trung tâm Liên lạc USCIS theo số 1-800-375-5283
- Liên hệ với [lockboxsupport@uscis.dhs.gov](mailto:lockboxsupport@uscis.dhs.gov) nếu là vấn đề nơi gửi hồ sơ hoặc [refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov](mailto:refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov) nếu là vấn đề xử lý hồ sơ tị nạn
- Nếu là các thắc mắc khác, hãy truy cập <https://uscis.gov/about-us/contact-us>

## BƯỚC 2

Gửi yêu cầu hỗ trợ vụ việc trực tuyến tại [www.dhs.gov/cisombudsman](http://www.dhs.gov/cisombudsman) và tải lên tài liệu liên quan tới vụ việc

Nếu quý vị đã yêu cầu dân biểu quốc hội trợ giúp, xin đợi phản hồi của họ trước khi liên hệ với chúng tôi để tránh hồ sơ trùng lặp.

Chúng tôi rất muốn quý vị sử dụng mẫu đơn yêu cầu hỗ trợ vụ việc là **DHS Form 7001, Request for Case Assistance**.

Nếu quý vị không thể gửi yêu cầu trực tuyến, quý vị có thể tải mẫu xuống từ trang web, in ra, điền vào và gửi cho chúng tôi bằng:

**Email:** [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov)  
**Qua đường bưu điện** Office of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman  
**tới địa chỉ:** Department of Homeland Security  
Attention: Case Assistance  
Mail Stop 0180  
Washington, D.C. 20528

- Nếu quý vị là đại diện pháp lý**, quý vị phải gửi kèm theo mẫu đơn về đại diện thông qua luật sư hoặc người được công nhận là Form G-28, *Notice of Entry of Appearance as Attorney or Accredited Representative*. Nó phải khớp với Mẫu G-28 mà quý vị đã nộp cho USCIS trong vụ việc này.
- Nếu quý vị là người nộp đơn hoặc người tự đại diện (hoặc trước đây đã được cấp) quy chế T, U, VAWA hoặc tị nạn**, quý vị có thể nộp đơn trực tuyến, nhưng quý vị phải tải lên chữ ký của quý vị ký bằng bút mực (không ký theo dạng điện tử) trong phần chấp thuận. Nhớ cho USCIS biết địa chỉ chính xác của quý vị. Truy cập [www.uscis.gov/addresschange](http://www.uscis.gov/addresschange) để biết thông tin về thay đổi địa chỉ.

## BƯỚC 3

Sau khi nhận được yêu cầu hỗ trợ vụ việc của quý vị, chúng tôi sẽ:

- Gửi cho quý vị email xác nhận cùng với số yêu cầu của Thanh tra Văn phòng Di trú và Nhập tịch (hoặc gửi qua bưu điện nếu quý vị chọn cách này)
- Xem lại yêu cầu của quý vị có đầy đủ và có sự chấp thuận đúng cách không
- Gửi email cho quý vị nếu chúng tôi cần thêm thông tin
- Xác minh rằng chúng tôi chưa nhận được yêu cầu tương tự
- Nghiên cứu trường hợp của quý vị để xác định cách tốt nhất để xử lý vấn đề của quý vị
- Thông báo cho quý vị qua email hoặc đường bưu điện nếu chúng tôi có thể giúp đỡ, tại sao chúng tôi không thể giúp đỡ hoặc nếu USCIS đã có hành động để giải quyết vấn đề của quý vị

Đừng lỡ các email quan trọng của chúng tôi. Hãy thêm [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov) vào danh bạ email của quý vị.

## BƯỚC 4

Nếu chúng tôi có thể giúp giải quyết vụ việc của quý vị, chúng tôi sẽ:

- Liên hệ với văn phòng USCIS đang xử lý hồ sơ của quý vị
- Thông báo cho quý vị qua email hoặc đường bưu điện rằng chúng tôi đã liên hệ với USCIS về yêu cầu của quý vị
- Liên lạc thường xuyên với USCIS cho đến khi chúng tôi nhận được phản hồi xử lý vấn đề của quý vị
- Liên lạc với quý vị khi USCIS xác nhận đã có hành động trong vụ việc của quý vị

**Hãy truy cập [www.dhs.gov/case-assistance](http://www.dhs.gov/case-assistance) để biết thêm thông tin**

Quý vị cũng có thể tham khảo tài liệu về lời khuyên cho yêu cầu hỗ trợ của chúng tôi là Tips for Requesting Case Assistance để biết cách thức tốt nhất để yêu cầu chúng tôi trợ giúp.