

# Обращение к Омбудсмену за помощью

Если вы уже обращались в Службу гражданства и иммиграции (USCIS), но вам по-прежнему требуется помощь в решении проблемы, связанной с заявлением или ходатайством, можно обратиться за помощью к омбудсмену, предприняв следующие шаги:

## ШАГ 1

Отправьте онлайн-обращение или заполните форму DHS-7001 (бланк заявления на получение помощи по делу), доступные по адресу: [www.dhs.gov/cisombudsman](http://www.dhs.gov/cisombudsman), разрешив таким образом омбудсмену подавать вашу конфиденциальную информацию в Службу гражданства и иммиграции (USCIS).

## ШАГ 2

Включите в форму DHS-7001 или прикрепите онлайн все номера платежных квитанций USCIS из форм, касающихся вашего заявления или ходатайства, и сделайте копии важной информации и документов, например:

- Документы, представленные вами USCIS;
- Документы, полученные из USCIS; и
- Другая информация или документы, которые вы считаете важными в отношении вашего заявления или ходатайства.

*Не отправляйте оригиналы документов.*

## ШАГ 3

Подайте заявление в режиме онлайн или отправьте подписанную форму DHS-7001 и необходимую дополнительную информацию омбудсмену одним из следующих способов:

**ЭЛ. ПОЧТА:** [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov)  
(предпочтительно)

**ФАКС:** 202-357-0042

**ПОЧТОВЫЙ АДРЕС:** Department of Homeland Security Citizenship and Immigration Services Ombudsman  
Attention: Case Assistance  
Mail Stop **0180**  
Washington, D.C. 20528

*\* Ввиду мер безопасности, обеспечиваемых государственной почтовой системой, отправленные по почте дела (даже если они отправлены экспресс-почтой) могут задерживаться на срок до 14 дней.*

Сбор и защита всей информации, предоставленной омбудсмену, осуществляются в соответствии с положениями Закона о конфиденциальности.



Homeland Security

## Контакты

Citizenship and Immigration Services  
Ombudsman (Омбудсмен служб гражданства и иммиграции)

Department of Homeland Security  
(Министерство национальной безопасности)  
Mail Stop **0180**  
Washington, D.C. 20528

202-357-8100  
202-357-0042 (факс)  
1-855-882-8100

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

[www.dhs.gov/cisombudsman](http://www.dhs.gov/cisombudsman)



# Служба гражданства и иммиграции Омбудсмен

Порядок работы Омбудсмена  
службы гражданства и иммиграции



Homeland Security

## Всегда готов прийти к вам на помощь

Омбудсмен всегда готов помочь частным лицам и работодателям, которым необходимо решить проблему со службой гражданства и иммиграции США (USCIS). Омбудсмен также дает рекомендации по устранению системных проблем и повышению качества оказываемых USCIS услуг.

Омбудсмен является независимой, надежной и беспристрастной инстанцией.



Омбудсмен работает в общественных интересах. Услуги оказываемые омбудсменом, надежной и беспристрастной инстанцией, оказываются на безвозмездной основе.

### Омбудсмен сможет вам помочь:

- Если вы столкнулись с чрезвычайной ситуацией или трудностями, вызванными ошибкой, недочетом или проволочками со стороны USCIS.
- При возникновении проблем с заявлением или ходатайством, которое вам не удалось разрешить при непосредственном обращении в USCIS.
- При истечении установленного USCIS срока рассмотрения вашего заявления или ходатайства (Среднее время обработки можно узнать на сайте [www.uscis.gov](http://www.uscis.gov)).
- Если вы считаете, что USCIS допущена ошибка при обработке вашего заявления или ходатайства.

### Омбудсмен не сможет вам помочь:

- При обращении к нему за юридической консультацией. Юридическая консультация омбудсменом не предоставляется.
- Вы обращаетесь за помощью в решении проблемы, не имеющей отношения к USCIS. Полномочия омбудсмента ограничиваются оказанием помощи в решении проблем, связанных с заявлениями, ходатайствами, поданными в USCIS, или оказываемыми USCIS услугами.
- Вы не согласны с решением, принятым USCIS, но не можете идентифицировать процессуальную ошибку или недочет. Хотя омбудсмен работает над устранением ошибок и недочетов, допущенных USCIS, он не имеет права отменить или изменить решение USCIS.

### Помощь по делу

Оказание нужной вам помощи с ожидающим рассмотрением заявлением или ходатайством, поданным в USCIS

Омбудсмен может вам помочь в случае возникновения проблем с заявлением или ходатайством в USCIS. Омбудсмен обеспечивает беспристрастную и независимую позицию в отношении USCIS при оказании содействия в решении проблем. Прежде чем обратиться за помощью к омбудсмену, необходимо попытаться решить проблему, воспользовавшись предлагаемыми USCIS вариантами:

- Звоните в Федеральный центр обслуживания клиентов USCIS по телефону 1-800-375-5283.
- Проверить статус моего дела на сайте [www.uscis.gov](http://www.uscis.gov)
- Записаться на посещение USCIS в системе INFOPASS на сайте <http://infopass.uscis.gov>.

### Вы направляете обращения: мы их обрабатываем

Сразу по получении требования о помощи, канцелярия омбудсмента обязуется незамедлительно:

- Ознакомиться с информацией, чтобы убедиться, что мы сможем вам помочь в сложившейся ситуации;
- Изучить состояние вопроса; и
- Если мы можем вам помочь, обязуемся обратиться от вашего имени в USCIS, предоставив объективные рекомендации по решению проблемы.

### Мы прислушаемся к Вам:

Обязанность омбудсмента состоит в том, чтобы рекомендовать способы улучшения работы службы гражданства и иммиграции

Помимо помощи людям в решении проблем с заявлениями и ходатайствами, омбудсмен также рекомендует способы решения системных проблем, с которыми сталкиваются отдельные лица и работодатели при обращении в USCIS. Мы узнаем о таких системных проблемах:

- из жалоб частных лиц и обращений за помощью;
- из информации и обращений, полученных нами от неправительственных организаций и государственных чиновников, включая USCIS; и
- наши очные встречи и контакты с претендентами, заявителями, работодателями, негосударственными организациями, в том числе общественными и религиозными организациями, и специалистами по вопросам иммиграции по всей стране.

Омбудсмен обязуется содействовать оптимизации работы системы, чтобы все люди и компании, обращающиеся в USCIS, получали качественное обслуживание и согласованные решения.

Ваш вклад стимулирует работу омбудсмента. Сообщите нам о своих впечатлениях, а также замечаниях и предложениях по эл. почте: [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov) .