

# Звернення до Омбудсмена CIS за допомогою

Якщо ви вже спробували скористатися послугами служби підтримки клієнтів USCIS, але все ще потребуєте допомоги у розв'язанні питання із заявою чи клопотанням, ви можете звернутися за допомогою до Омбудсмена CIS, виконавши наведені нижче дії.

## КРОК 1

Перейдіть на веб сторінку [www.dhs.gov/cisombudsman](http://www.dhs.gov/cisombudsman), щоб заповнити форму DHS 7001 «Запит допомоги у справі». Ви можете заповнити форму безпосередньо в Інтернеті або завантажити її копію у форматі PDF: заповнити та надіслати її до нас електронною поштою.

## КРОК 2

У формі DHS 7001 слід перелічити всі заяви та/або клопотання, що знаходяться на розгляді в USCIS і щодо яких ви звертаєтесь за допомогою. Вкажіть номери квитанцій і додайте копії важливої інформації та документів, до прикладу:

- документації, яку ви вже подали у USCIS;
- документів, які ви отримали від USCIS, а також
- іншу інформацію або документацію, яку ви вважаєте важливою для вашої справи.

*Будь ласка, не надсилайте оригінали документів.*

## КРОК 3

Ми рекомендуємо подавати форму DHS 7001 через Інтернет. Однак ви також можете надіслати нам підписану форму 7001 DHS та будь яку додаткову інформацію:

ЕЛЕКТРОННОЮ ПОШТОЮ: [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov)  
(найкращий варіант)

ЗВИЧАЙНОЮ ПОШТОЮ:

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

*\*Через заходи безпеки в державній поштовій системі поштові відправлення (навіть експрес пошта) може бути затримана не більш як на 14 днів.*

Уся інформація, надіслана Омбудсмену CIS, збирається та захищається відповідно до Закону про конфіденційність.

## Контактна інформація

Office of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman

Department of Homeland Security  
Mail Stop 0180  
Washington, D.C. 20528

1-855-882-8100 (безкоштовно)  
202-357 8100 (місцевий дзвінок)  
202-357-0042 (факс)

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



## Омбудсмен Служби громадянства та імміграції США

Як Управління омбудсмена Служби громадянства та імміграції працює для вас



Homeland Security

# Ми тут, щоб допомагати

Управління Омбудсмена Служби громадянства та імміграції (Омбудсмен CIS) допомагає особам і роботодавцям вирішити проблеми, які вони мають зі Службою громадянства та імміграції США (USCIS).

Ми також рекомендуємо зміни в адміністративні процедури USCIS, задля пом'якшення проблем та вдосконалення процесів.



Омбудсмен CIS служить громадськості. Плата за наші послуги не стягується.

## Омбудсмен CIS є незалежним, конфіденційним і неупередженим. Ми не є частиною USCIS.

### Ми зможемо допомогти, якщо:

- Ви стикнулися з невідкладною ситуацією або труднощами через помилку, непорозуміння або затримку USCIS.
- У вас виникла проблема з вашою заявою або клопотанням, яку ви не змогли вирішити в USCIS.
- Ваша заява або клопотання перебуває на розгляді довше, ніж це передбачено в USCIS. Ви можете знайти час розгляду на веб-сайті [www.uscis.gov](http://www.uscis.gov).
- Ви вважаєте, що USCIS припустився помилки під час обробки вашої заяви чи клопотання.

### Ми не зможемо допомогти, якщо:

- Час розгляду вашої справи відповідає нормативам USCIS.
- Вам потрібна юридична консультація. Ми не можемо надати юридичну консультацію.
- Ви шукаєте допомоги з проблеми, яка не стосується USCIS. Наші повноваження обмежуються наданням допомоги у вирішенні проблем, пов'язаних із заявами, клопотаннями або послугами USCIS.
- Ви не згодні з рішенням USCIS, але не можете визначити помилку або непорозуміння в процесі. Хоча ми працюємо над усуненням помилок і непорозумінь у спілкуванні з USCIS, ми не можемо скасувати або змінити рішення USCIS.

## Допомога у вашій справі

Пошук необхідної допомоги щодо заяви або клопотання до USCIS

Якщо у вас виникли проблеми з вашою заявою або клопотанням до USCIS, ми можемо допомогти. Ми надаємо USCIS неупереджену та незалежну точку зору, намагаючись вирішити ваші проблеми.

Перш ніж звертатися до нас за допомогою, спершу спробуйте вирішити свою проблему з USCIS за допомогою таких опцій з надання послуг, як:

- Перевірка стану вашої справи через Інтернет на веб-сайті [www.uscis.gov](http://www.uscis.gov).
- Надсилання електронного запиту до USCIS.
- Зателефонуйте до контактного центру USCIS за номером 1-800-375-5283.

Для отримання додаткової інформації перейдіть на веб-сторінку [www.dhs.gov/case-assistance](http://www.dhs.gov/case-assistance).

## Ваш запит: наш процес

Одержавши ваш запит допомоги, ми:

- розглянемо наявну інформацію, щоб визначити, чи можемо ми допомогти у вашій справі;
- вивчимо стан вашої справи і
- якщо ми можемо допомогти, звернемося до USCIS від вашого імені з незалежними рекомендаціями щодо вирішення проблеми.

## Прагнемо забезпечити, щоб вас почули

Обов'язок Омбудсмена CIS - рекомендувати шляхи покращення послуг з питань громадянства та імміграції

Окрім допомоги людям у вирішенні проблем із заявами та клопотаннями до USCIS, ми також рекомендуємо шляхи вирішення системних проблем, з якими стикаються особи та роботодавці, коли вони намагаються отримати послуги USCIS. Ми дізнаємося про такі системні проблеми через:

- індивідуальні скарги та прохання про допомогу;
- інформацію та запити, які ми отримуємо від неурядових організацій та федеральних службовців, включаючи USCIS, а також
- наші зусилля з поширення інформації та зустрічі з різними сторонами, які зацікавлені в імміграційній системі, такими як підприємства, правозахисні та некомерційні організації, юридичні установи, вищі навчальні заклади, офіси Конгресу, федеральні/штатні/місцеві урядові офіси та іноземні посольства.

Ми прагнемо працювати над покращенням процесу отримання імміграційних пільг.

Ваш внесок сприяє роботі Управління омбудсмена CIS. Будь ласка, поділіться з нами своїм досвідом і пропозиціями на електронну пошту [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov).