

كيفية طلب المساعدة من أمين المظالم في دائرة خدمات الهجرة والجنسية (CIS)

الخطوة 1

حاول حل مشكلتك مباشرة مع دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية

- قبل طلب المساعدة من أمين المظالم في دائرة خدمات الهجرة والجنسية، حاول دائماً حل مشكلتك أولاً مع دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية عن طريق:
- تقديم استفسار عن المشكلة إلى دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية من خلال:
 - حساب دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية على الموقع الإلكتروني: <https://egov.uscis.gov/casestatus>
 - تقديم طلب إلكتروني على الموقع: <https://egov.uscis.gov/e-Request>
 - سؤال المساعدة الافتراضية «إيما»
- الاتصال بمركز اتصالات دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية على الهاتف: 1-800-375-5283
- الاتصال بـ (lockboxsupport@uscis.dhs.gov) لتقديم الطلبات ودفع الرسوم، أو (refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov) فيما يتعلق بطلبات اللجوء
- جميع الاستفسارات الأخرى، يُرجى زيارة الموقع: <https://uscis.gov/about-us/contact-us>

الخطوة 2

قدّم طلب للمساعدة على الموقع الإلكتروني: www.dhs.gov/cisombudsman وقم بتحميل الوثائق التي تدعم موضوعك

إذا كنت قد طلبت المساعدة من ممثل الكونجرس الخاص بك، فيرجى انتظار الرد منه قبل الاتصال بنا لتجنب الطلبات المكررة.

نحن نفضل بشدة أن تستخدم النموذج (DHS Form 7001) الموجود على الإنترنت، طلب المساعدة في موضوع (Request for Case Assistance). إذا لم تتمكن من تقديم الطلب على الإنترنت، يمكنك تنزيل النموذج الورقي من موقعنا وإرساله إلينا عن طريق:

البريد الإلكتروني: cisombudsman@hq.dhs.gov
البريد العادي:

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

- إذا كنت ممثلاً قانونياً، فيجب عليك تضمين نموذج (G-28)، إشعار بالتمثيل القانوني كمحامي أو ممثل معتمد (Notice of Entry of Appearance as Attorney or Accredited Representative) موقعاً. ويجب أن يتطابق النموذج مع النموذج (G-28) الذي قدّمته إلى دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية بخصوص الموضوع.
- إذا كنت مقدم طلب أو مقدم التماس شخصي للحصول على تأشيرة من نوع (T) أو (U)، أو مقدم طلب أو التماس بموجب قانون منع العنف ضد المرأة (VAWA) أو طلب لجوء أو وضع لاجئ (أو تم منحك ذلك سابقاً)، فيمكنك التقديم على الإنترنت، ولكن يجب عليك تحميل نسخة موقعة بخط اليد (نسخة غير الكترونية) في قسم الموافقة. تأكد من أن دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية لديها عنوانك الصحيح. يُرجى زيارة الموقع www.uscis.gov/addresschange للحصول على معلومات حول كيفية تغيير العنوان.

الخطوة 3

بعد أن نستلم طلب المساعدة، سنقوم بما يلي:

- نرسل لك رسالة تأكيد بالبريد الإلكتروني تتضمن رقم طلب المساعدة من أمين المظالم في دائرة خدمات الهجرة والجنسية (أو عبر البريد العادي الأمريكي إذا اخترت هذا الخيار)
- مراجعة طلبك للتأكد من أنه كامل ويحتوي على الموافقة المناسبة
- الاتصال بك عن طريق البريد الإلكتروني إذا كنا بحاجة لمزيد من المعلومات
- التأكد من أننا لم نستلم طلباً مماثلاً
- بحث موضوعك لتحديد أفضل السبل لحل مشكلتك
- إبلاغك عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي الأمريكي إذا كان بإمكاننا المساعدة، أو لماذا لا نستطيع المساعدة، أو إذا اتخذت دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية إجراء لحل مشكلتك

لكي ترى جميع رسائل البريد الإلكتروني المهمة التي يرسلها إليك مكتبنا، قم بإضافة عنوان البريد الإلكتروني cisombudsman@hq.dhs.gov لقائمة جهات الاتصال الخاصة بك.

الخطوة 4

إذا كان بمقدورنا المساعدة في موضوعك، فسوف نقوم بما يلي:

- الاتصال بالمكتب التابع لدائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية الذي يعمل على موضوعك
- إبلاغك من خلال البريد الإلكتروني أو البريد العادي الأمريكي بأننا اتصلنا بدائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية بشأن طلبك
- مراجعة دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية بشكل منتظم حتى نتسلم رد بخصوص موضوعك
- الاتصال بك بمجرد أن تؤكد دائرة خدمات الهجرة والجنسية الأمريكية أنها قد اتخذت إجراء بخصوص موضوعك

لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة الموقع: www.dhs.gov/case-assistance

كما يمكنك الرجوع إلى وثيقتنا (نصائح لطلب المساعدة) (Tips for Requesting Case Assistance) للتعرف على أفضل الطرق لطلب المساعدة منّا.