



طلب المساعدة من أمين المظالم

إذا كنت قد استخدمت خيارات الخدمة العامة المقدمة من دائرة خدمات الجنسية والهجرة الأمريكية ولكنك لا تزال بحاجة إلى المساعدة لحل مشكلة ما متعلقة بطلب أو عريضة، فيمكنك حينئذ طلب المساعدة من أمين المظالم من خلال الخطوات التالية:

الخطوة ١

تقديم طلب عبر الإنترنت أو تعبئة نموذج DHS-7001 (نموذج طلب المساعدة بشأن القضايا)، والذي يمكن العثور عليه على الموقع الإلكتروني www.dhs.gov/cisombudsman، لتمكين أمين المظالم من مشاركة معلوماتك السرية مع دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية.

الخطوة ٢

تضمن جميع أرقام استلامات دائرة خدمات الجنسية والهجرة الأمريكية للنماذج المتعلقة بطلبك أو بعريضتك في النموذج DHS-7001 أو الطلب المقدم عبر الإنترنت، وكذلك تقديم نسخ من المعلومات والوثائق الهامة، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- الأوراق التي قدمتها إلى دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية؛ و
 - الوثائق التي تليقها من دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية؛ و
 - المعلومات أو الوثائق الأخرى التي ترى أنها هامة بالنسبة لطلبك أو عريضتك.
- يُرجى عدم إرسال الوثائق الأصلية.

الخطوة ٣

تقديم طلبك عبر الإنترنت أو إرسال نموذج DHS-7001 الموقع وأية معلومات إضافية إلى أمين المظالم من خلال إحدى الوسائل التالية:

البريد الإلكتروني: cisombudsman@hq.dhs.gov (موصى به)
الفاكس: ٢٠٢٧٥٣٢٤٠٠
البريد: Department of Homeland Security
Citizenship and Immigration Services
Ombudsman

Attention: Case Assistance
Mail Stop 0180
Washington, D.C. 20528

* نظرًا للإجراءات الأمنية المطبقة في نظام البريد الحكومي، فقد تتأخر القضايا المرسلة (حتى تلك المرسلة بالبريد السريع) لمدة تصل إلى ١٤ يومًا.

يتم جمع كافة المعلومات المقدمة إلى أمين المظالم وحمايتها بموجب أحكام قانون الخصوصية.

الاتصال

Citizenship and Immigration Services Ombudsman

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

cisombudsman@hq.dhs.gov

www.dhs.gov/cisombudsman



Homeland
Security



Homeland
Security

أمين مظالم دائرة خدمات المواطنة والهجرة

كيف يعمل أمين مظالم دائرة خدمات المواطنة والهجرة من أجلك

نحن متواجدون لمساعدتك

يتواجد أمين المظالم من أجل مساعدة الأفراد وجهات العمل الذين هم بحاجة إلى المساعدة لحل مشكلة ما لديهم مع دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية (USCIS). كما يقوم أمين المظالم بتقديم التوصيات لمعالجة المشكلات النظامية وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية.

أمين المظالم هو جهة متسمة بالاستقلالية والسرية والحيادية.



يُقدّم أمين المظالم خدمة للجمهور، ولا يتقاضى أي رسوم نظير المساعدة المقدمة، وهو جهة متسمة بالسرية والحيادية.

قد يستطيع أمين المظالم المساعدة في الحالات التالية:

- إذا كنت تواجه حالة طارئة أو صعوبات ناشئة عن خطأ أو غلط أو تأخر من قبل دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية.
- إذا كنت تواجه مشكلة ما متعلقة بطلبك أو بعرضتك ولم تستطع حلها مع دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية.
- إذا كان طلبك أو عرضتك ما يزال مُعلقًا بعد مواعيد المعالجة المُعلنة من قبل دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية (يمكنك العثور على متوسط أوقات المعالجة على www.uscis.gov)
- إذا كنت تعتقد أن دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية ارتكبت خطأ في معالجة طلبك أو عرضتك.

لا يمكن لأمين المظالم المساعدة في الحالات التالية:

- إذا كنت تسعى المشورة القانونية. وذلك حيث إن أمين المظالم لا يقدم المشورة القانونية.
- إذا كنت تسعى المساعدة بشأن مشكلة لا تتعلق بدائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية. وذلك حيث تقتصر سلطة أمين المظالم على المساعدة في المشاكل المتعلقة بالطلبات أو العرائض أو الخدمات ذات الصلة بدائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية.
- إذا كنت لا توافق على قرار صادر عن دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية ولكنك لا تحدد وجود أي خطأ أو غلط في العملية. فبينما يعمل أمين المظالم على معالجة أخطاء دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية إزالتها، لا يمكنه إلغاء قراراتها أو تغييرها طالما كانت خالية من الأخطاء الأغلط.

المساعدة بشأن القضايا

الحصول على المساعدة التي تحتاج إليها بشأن أي طلب أو عريضة مُعلق لدى دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية

إذا كان لديك مشكلة ما تتعلق بطلبك أو بعرضتك لدى دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية، فقد يستطيع أمين المظالم مساعدتك. يقدم أمين المظالم الرأي الحيادي والمستقل إلى دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية من أجل محاولة حل المشاكل. ولذا قبل أن تتصل بأمين المظالم للحصول على المساعدة، حاول أولاً حل مشكلتك باستخدام خيارات الخدمة العامة التالية المُقدّمة من دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية والمتاحة لك:

- اتصل بمركز خدمة العملاء الوطني لدائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية على الرقم 1-800-375-5283.
- تحقق من «وضع قضيتي» عبر الإنترنت على www.uscis.gov
- حدد موعد عبر نظام INFOPASS مع دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية على <http://infopass.uscis.gov>.

استفسارك: معالجتنا

بمجرد تلقي مكتب أمين المظالم طلبًا ما للحصول على المساعدة، فإننا سوف نقوم بما يلي:

- سنراجع المعلومات للتأكد من قدرتنا على تقديم المساعدة في حالتك؛ و
- سنبحث لمعرفة حالة القضية؛ و
- إذا كان يمكننا المساعدة، فسنقوم بالاتصال بدائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية بالنيابة عنك وسنقوم بتقديم توصياتنا المستقلة حول كيفية حل المشكلة.

التأكد من كون

صوتك مسموعًا:

تتمثل مهمة أمين المظالم في التوصية بطرق تحسين خدمات دائرة خدمات المواطنة والهجرة

وذلك بالإضافة إلى مساعدة الأشخاص في حل المشاكل المتعلقة بطلباتهم عرائضهم، فضلاً عن التوصية بطرق معالجة المشاكل النظامية التي يواجهها الأفراد وجهات العمل عند طلبهم الخدمات من دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية. نحن نصبح على وعي بهذه المشاكل النظامية من خلال ما يلي:

- الشكاوى التي يقدمها الأفراد وطلبات الحصول على المساعدة؛ و
- المعلومات والاستفسارات التي نلقاها من المؤسسات غير الحكومية والمسؤولين الحكوميين، بما في ذلك دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية؛ و
- تفاعلاتنا الشخصية واجتماعاتنا مع مقدمي الطلبات ومقدمي الالتماسات وجهات العمل والمؤسسات غير الحكومية، بما في ذلك المؤسسات المجتمعية والدينية، وأخصائيي الهجرة على مستوى الدولة.

ويلتزم أمين المظالم بإحداث تغيير إيجابي لكي يحظى جميع الأشخاص والأعمال التجارية الذين يطلبون الخدمات من دائرة خدمات المواطنة والهجرة الأمريكية بخدمة عملاء جيدة وقرارات متسقة.

يُعزز إسهامك عمل أمين المظالم. ولذا يُرجى مشاركة تجاربك ومقترحاتك معنا من خلال البريد الإلكتروني cisombudsman@hq.dhs.gov