

向监察专员寻求帮助

如果您已尝试了美国公民及移民服务局(USCIS)的公共服务选项,但仍需帮助解决申请或请愿方面的问题,您就可向监察专员寻求帮助,步骤如下:

步骤 1

在网上提交请求或填写可在www.dhs.gov/cisombudsman寻找到的DHS-7001表格(个案协助表格),以允许监察专员可与USCIS共享您的机密信息。

步骤 2

在DHS-7001表格中或在网上的请求中填写与您的申请或请愿相关的表格中所有的USCIS收据编号,并复印重要资料 and 文件,例如:

- 您提交给USCIS的文件;
- 您从USCIS接收的文件;以及
- 您认为对您的申请或请愿重要的其它资料或文件。

请不要发送原件。

步骤 3

用下列其中一种方式,向监察专员在网上提交您的请求或发送已签名的DHS-7001表格和任何附加资料:

电邮: cisombudsman@hq.dhs.gov (推荐)
传真: 202-357-0042
邮寄: Department of Homeland Security
Citizenship and Immigration Services
Ombudsman
Attention: Case Assistance
Mail Stop 1225
Washington, D.C. 20528

*由于政府邮件系统的安全措施,邮寄的个案信件(即使是特快专递)可能会被延迟,最迟至14天。

向监察专员提交的所有资料都按《隐私权法》的规定收集并受其保护。

联系方式

公民及移民服务局监察专员

Department of Homeland Security
Mail Stop 1225
Washington, D.C. 20528

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

cisombudsman@hq.dhs.gov

www.dhs.gov/cisombudsman



公民及移民服务局 监察专员

公民及移民服务局监察专员
如何为您服务



Homeland
Security

立志帮助

监察专员立志帮助需要解决美国公民及移民服务局 (USCIS) 问题的人士和雇主。监察专员亦会提出建议, 以解决系统性的问题和提高USCIS的服务质量。

监察专员办事处是独立、保密、公正的资源。



监察专员为公众服务。
监察专员所提供的协助是免费的。

在下列情况下，监察专员也许能供帮助：

- 由于USCIS的失误、错误或延迟，您正面临紧急情况或困难。
- 您在申请或请愿方面遇到问题，但未能通过USCIS解决。
- 您的申请或请愿已超过USCIS的平均办理时限却依然未决（您可在www.uscis.gov找到平均办理时限）。
- 您认为USCIS在办理您的申请或请愿时犯了失误。

在下列情况下，监察专员无法提供帮助：

- 您在寻求法律咨询。监察专员并不提供法律咨询。
- 您所寻求协助的问题与USCIS无关。监察专员的职权仅限于协助解决与USCIS的申请、请愿或服务有关的问题。
- 您不同意USCIS的决定，但未能确定办理过程中有何失误或错误。虽然监察专员的工作是解决USCIS的失误和错误，但是监察专员不能否决或改变USCIS的决定。

个案协助

针对USCIS的未决申请或请愿，寻求所需的帮助

如果您的USCIS申请或请愿有问题，监察专员也许能帮助您。监察专员提供公正和独立的观点给USCIS，以解决问题。在联系监察专员求助之前，请先尝试使用可供选择的USCIS公共服务来解决您的问题。

- 致电USCIS全国客户服务中心，1-800-375-5283。
- 在 www.uscis.gov 的My Case Status Online中查看您的个案进度。
- 在 <http://infopass.uscis.gov> 中以INFOPASS Appointment跟USCIS预约。

您的询问：我们的流程

当监察专员办事处收到您的求助请求时，我们将会：

- 审核资料，确保我们能够为您的处境提供帮助；
- 研究此事现状；以及
- 如果我们能提供协助，则会代表您联系USCIS，就如何解决问题提出独立建议。

确保您的心声能被听到：

监察专员的职责是提出建议改进公民及移民服务局

除了帮助人们解决申请和请愿方面的问题外，监察专员亦会提出建议，以解决个人和雇主在寻求USCIS服务时所面临的系统性问题。我们是通过以下的渠道发现此类系统性问题：

- 个人的投诉和求助；
- 我们从非政府组织和联邦官员，包括USCIS官员，收到的信息和询问；
- 我们与全国各地的申请者、请愿者、雇主、包括社区和信仰组织在内的非政府组织、以及移民专业人士的个人互动和会面。

监察专员致力于发挥促成正面改变的影响力，让所有向USCIS寻求服务的人士和公司都能体验到优质的客户服务和决策的一致性。

您的投入驱动监察专员的工作。请在 cisombudsman@dhs.gov 与我们分享您的经历和建议。