

## چگونگی درخواست کمک از مامور شکایات اداره تابعیت و مهاجرت

قبل از درخواست کمک از مامور شکایات اداره تابعیت و مهاجرت، تلاش کنید تا نخست تا مشکل خویش را از طرق ذیل با اداره تابعیت و مهاجرت ایالات متحده حل کنید:

- تماس با اداره تابعیت و مهاجرت راجع به کیس یا پرونده ای تان از طریق:  
حساب آنلاین اداره تابعیت و مهاجرت ایالات متحده در آدرس  
<https://egov.uscis.gov/casestatus>  
درخواست الکترونیکی از آدرس <https://egov.uscis.gov/e-Request>  
پرسش از ایما یا همکار مجازی
- با تماس با اداره تابعیت و مهاجرت ایالات متحده از طریق شماره ذیل 1-800-375-5283
- اگر در مورد صندوق پستی سوال دارید با این ایمیل آدرس در تماس شوید  
[lockboxsupport@uscis.dhs.gov](mailto:lockboxsupport@uscis.dhs.gov)  
ایمیل آدرس تماس بگیرید [refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov](mailto:refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov)
- برای سایر سوالات به آدرس انترنتی ذیل مراجعه نمایید  
<https://uscis.gov/about-us/contact-us>

### مرحله اول

سعی کنید مشکل خود را بطور مستقیم با اداره ای تابعیت و مهاجرت ایالات متحده حل کنید

ما قویا پیشنهاد می کنیم که شما از فورم آنلاین DHS 7001 ما به منظور درخواست کمک در مورد پرونده خویش استفاده کنید

اگر شما نمی توانید درخواست خود را بصورت آنلاین بفرستید، می توانید فورم کاغذی را از وبسایت ما دانلود نموده و از طریق ایمیل ذیل به ما بفرستید:

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

ارسال توسط پست به آدرس:

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

### مرحله دوم

برای درخواست کمک در مورد پرونده ای خویش از طریق آنلاین به آدرس زیر مراجعه کرده و اسناد کمکی را اپلود نمایید  
[www.dhs.gov/cisombudsman](http://www.dhs.gov/cisombudsman)

اگر از نماینده کانگرس مربوطه خویش درخواست کمک کرده اید، قبل از اینکه با ما تماس بگیرید لطفا منتظر جواب آنها بمانید تا از تکرار درخواست جلوگیری شود.

اگر شما وکیل قانونی هستید، باید فورم امضا شده ای جی-۲۸ موسوم به اطلاعیه ای حضور وکیل یا نماینده ای دارای اعتبار نامه را ضمیمه کنید. این فورم باید با فورم جی-۲۸ که قبلا به اداره تابعیت و مهاجرت ایالات متحده در مورد پرونده فرستاده اید مطابقت داشته باشد.

اگر شما به پناهندگی یا ریفیوچی و یا یکی از کتگوری های T, U, VAWA درخواست داده اید یا خود متقاضی اصلی هستید (یا یکی از این کتگوری ها قبلا به شما اعطا شده باشد) می توانید بصورت آنلاین درخواست دهید اما یک کاپی امضا شده با قلم (امضای غیر کمپیوتری) خود را در بخش مربوطه ضمیمه نمایید. اطمینان حاصل کنید که اداره تابعیت و مهاجرت ایالات متحده آدرس درست شما را داشته باشد. برای معلومات بیشتر در مورد تغییر آدرس به وبسایت انترنتی ذیل مراجعه کنید.

[www.uscis.gov/addresschange](http://www.uscis.gov/addresschange)

## مرحله سوم

بعد از دریافت درخواستی شما  
برای کمک به پرونده تان، ما

- یک ایمیل تاییدی به شما می فرستیم با شماره درخواست کمک از مامور شکایات اداره تابعیت و مهاجرت (یا از طریق پست برای تان می فرستیم اگر این گزینه را انتخاب کرده باشید)
- چک میکنیم که درخواست شما کامل بوده و با موافقت شما ارسال شده باشد
- اگر معلومات بیشتر نیاز باشد به شما ایمیل می فرستیم
- تصدیق می کنیم که درخواست مشابهی دیگر در این مورد دریافت نکرده باشیم
- پرونده شما را ارزیابی می کنیم که چگونه می توانیم به بهترین شکل مشکل شما را حل کنیم
- توسط ایمیل یا پست به شما اطلاع داده می شود اگر می توانستیم که شما را کمک کنیم، یا اینکه چرا نمی توانیم شما را کمک کنیم یا اینکه اداره مهاجرت و تابعیت ایالات متحده در مورد حل نمودن مشکل شما اقدام نموده

ایمیل های مهم را که از طرف دفتر ما فرستاده می شود از دست نه دهید. این ایمیل آدرس را به لیست تماس های خود بیفزایید.  
**cisombudsman@hq.dhs.gov**

## مرحله چهارم

اگر در قسمت مشکل شما  
کمک می توانستیم:

- با دفتر اداره تابعیت و مهاجرت که روی پرونده شما کار می کند تماس بگیریم
- به شما توسط ایمیل یا پست احوال می دهیم که در مورد درخواست شما با اداره تابعیت و مهاجرت تماس گرفته ایم
- بصورت دوامدار با اداره تابعیت و مهاجرت ایالات متحده در تماس می باشیم تا اینکه در مورد حل مشکل شما به ما پاسخ داده شود
- وقت اداره تابعیت و مهاجرت ایالات متحده در مورد پرونده شما تصمیم گرفت به شما احوال میدهیم

**برای معلومات بیشتر به آدرس اینترنتی زیر مراجعه کنید: [www.dhs.gov/case-assistance](http://www.dhs.gov/case-assistance)**

شما همچنان می توانید به رهنمود های مفید در مورد درخواست کمک پرونده مراجعه نمایید و بهترین راه ها را برای درخواست کمک دریابید.