

# Как обратиться за помощью к омбудсмену Службы гражданства и иммиграции США

## Шаг 1

Попытайтесь решить ваш вопрос непосредственно со Службой гражданства и иммиграции США (USCIS)

Прежде чем обращаться к омбудсмену USCIS за помощью, всегда старайтесь решить ваш вопрос напрямую с USCIS следующим образом:

- подавая запрос по своему делу через:
  - онлайн-аккаунт USCIS <https://egov.uscis.gov/casestatus>
  - электронный запрос по адресу <https://egov.uscis.gov/e-Request>
  - виртуального ассистента USCIS EMMA
- позвонив в Контактный центр USCIS по телефону 1-800-375-5283
- обратившись по адресу [lockboxsupport@uscis.dhs.gov](mailto:lockboxsupport@uscis.dhs.gov) по вопросу, связанному с приемом документов, или [refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov](mailto:refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov) по вопросу, связанному с обработкой дел беженцев
- со всеми другими запросами обращайтесь по адресу <https://uscis.gov/about-us/contact-us>

## Шаг 2

Подать запрос о помощи с обработкой дела онлайн можно по адресу [www.dhs.gov/cisombudsman](http://www.dhs.gov/cisombudsman), куда можно загрузить вспомогательную документацию. Если вы обратились за помощью к своему представителю в Конгрессе, пожалуйста, дождитесь его ответа, прежде чем обращаться к нам, чтобы избежать дублирования запросов.

Настоятельно рекомендуем вам использовать онлайн-анкету DHS Form 7001 *“Запрос на помощь по делу”*.

Если вы не можете отправить запрос в режиме онлайн, вы можете скачать форму на нашем сайте и отправить ее нам по адресу:

Эл. почта: [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov)  
 Почтовый адрес: Office of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman  
 Department of Homeland Security  
 Attention: Case Assistance  
 Mail Stop 0180  
 Washington, D.C. 20528

- Если вы являетесь законным представителем, вы должны приложить к заявлению подписанную форму G-28 *Notice of Entry of Appearance as Attorney or Accredited Representative (Уведомление о вступлении в дело в качестве адвоката или аккредитованного представителя)*. Ее содержание должно соответствовать форме G-28, которую вы направили в USCIS по этому делу.
- Если вы являетесь заявителем или самостоятельно подаете документы на получение статуса T, U, VAWA, статуса беженца или лица, ищущего убежища (или он предоставлялся вам ранее), вы можете подать документы онлайн, но при этом вам необходимо загрузить копию вашей подписи «мокрыми чернилами» (неэлектронной подписи) в раздел, где выражается согласие. Убедитесь, что USCIS известен ваш правильный адрес. Информацию о том, как изменить свой адрес, можно найти на сайте [www.uscis.gov/addresschange](http://www.uscis.gov/addresschange).

## Шаг 3

После получения вашего запроса на помощь по делу мы:

- Пришлем сообщение на электронную почту с вашим номером запроса омбудсмену USCIS (или по почте США, если вы это предпочитаете).
- Рассмотрим ваш запрос на предмет полноты и наличия надлежащего согласия.
- Если нам понадобится дополнительная информация, мы уведомим вас по электронной почте.
- Убедимся в том, что мы не получали аналогичного запроса.
- Изучим ваше дело для определения оптимальных путей решения проблемы.
- Уведомим вас по электронной почте или по почте США о том, что мы можем помочь, почему мы не можем помочь, или что USCIS предприняла действия для решения вашего вопроса.

Не пропустите важные письма из нашего отдела. Добавьте [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov) в ваш список контактов.

## Шаг 4

Если мы можем помочь в решении вашего вопроса, мы сделаем следующее:

- Свяжемся с отделом USCIS, занимающимся вашим делом.
- Уведомим вас по электронной почте или по американской почте о том, что мы связались с USCIS по поводу вашего запроса.
- Будем обращаться в USCIS до тех пор, пока не будет получен ответ, касающийся вашего вопроса.
- Свяжемся с вами после того, как USCIS подтвердит принятие решения по вашему делу.

**Дополнительную информацию можно получить на сайте [www.dhs.gov/case-assistance](http://www.dhs.gov/case-assistance).**

Вы также можете обратиться к нашему документу «Советы по обращению за помощью», чтобы узнать, как лучше обратиться за помощью.