

## 내문서(MyDocs) 자주 묻는 질문

2020년 11월 3일 작성

### **MyDocs Attachment(내 문서 첨부) 서비스는 무엇인가요?**

MyDocs Attachment(내 문서 첨부) 서비스는 고객이 보안 이메일 포털 계정을 생성하여 당국으로 확인 자료를 이메일로 전송할 수 있는 새로운 옵션입니다.

### **보안 이메일 포털(Secure Email Portal, SEP)은 무엇인가요?**

워싱턴주 보안 이메일 포털(SEP)은 인터넷으로 암호화된 메시지를 수신, 작성 및 전송하는 안전한 방식입니다. 보안 조치를 통해 지정된 수신자 외에는 아무도 메시지를 읽을 수 없도록 합니다. 모든 메시지가 디지털로 서명되어 있으므로 수신자는 전송자의 신원에 대해 확실한 증거가 있습니다.

DSHS의 경제서비스부(Economic Services Administration)는 고객에게 내문서 첨부(MyDocs Attachment) 서비스 접속을 제공합니다. 서비스부의 전자 초대장을 받으면 고객은 자신의 SEP 계정을 이용하여 당국 확인 자료를 이메일로 전송할 수 있습니다.

### **서비스부에서 나의 이메일과 첨부자료를 처리하는데 얼마나 걸릴까요?**

이메일을 처리하려면 이메일을 성공적으로 전송한 날짜와 시간으로부터 1 영업일이 소요될 것으로 예상합니다.

이후 담당자는 이 이메일에 포함된 첨부자료에 접근하여 수신일 순으로 처리할 것입니다.

### **내 문서가 내 파일로 지정되었는지 어떻게 확인할 수 있나요?**

이메일로 전송된 자료가 올바른 사례로 시의적절하게 지정되었는지 확인하려면 필수적으로 다음과 같이 해야 합니다.

1. 보안 이메일 포털(SEP)에 계정을 생성합니다.
2. 보안 이메일 포털(Secure Email Portal)을 통해 귀하의 확인 자료를 보냅니다.

3. 확인 자료가 **명확하고 각 페이지에는 고객 id**(완전한 이름과 고객 주민번호 또는 사회보장번호의 마지막 4 자리)가 포함되어 있는지 확인합니다.
4. 확인 자료는 이메일에 **첨부해야 하며** 이메일 본문에 끼워 넣거나 삽입하지 않아야 합니다.

### **당국에서 내 문서를 수신했는지 어디에서 확인할 수 있나요?**

SEP 계정을 통해 “성공적으로 수신된” 이메일 메시지를 받는 것 이외에, 귀하의 고객 혜택 계정(Client Benefit Account)으로 로그인하여 수신된 문서/Documents Received) 메뉴 옵션을 선택하여 귀하의 문서 상태를 확인할 수도 있습니다. 여기에서 당국이 확인 자료를 수신한 날짜와 자료의 상태(수신됨, 미결됨 또는 완결됨)를 확인할 수 있습니다.

### **내가 이 서비스에 어떻게 참여할 수 있나요?**

질문이 있거나, 도움이 필요하거나, 본 서비스 참여 초대를 받고 싶으신 경우 고객서비스연락센터(Customer Service Contact Center), 877-501-2233 으로 문의하십시오 . 초대는 귀하의 SEP 계정을 생성하는데 필요한 지침과 개인 링크를 포함합니다.

### **나의 SEP 계정을 생성하는데 어떻게 도움을 받을 수 있나요?**

귀하의 SEP 계정을 생성하는데 도움이 필요한 경우 고객서비스연락센터(Customer Service Contact Center) 877-501-2233 으로 문의하십시오. 담당자가 지역사회지원팀(Community Support Team)에 귀하의 도움 요청을 보내면 곧 연락이 올 것입니다. 현재 문의가 많으므로 회신을 받으려면 1~3 영업일이 걸릴 수 있습니다.

### **내 이메일로 신청서를 첨부할 수 있나요?**

지금은 확인 자료에 대해서만 서비스가 가능합니다. 다음 중 한 가지 방법으로 신청서를 제출할 수 있습니다.

- 온라인 [www.WashingtonConnection.org](http://www.WashingtonConnection.org).
- 고객서비스연락센터(877-501-2233)로 문의
- 지역내 CSO 의 우편물 투입함에 신청서 투입 (코로나바이러스 COVID-19 유행 관련 대면 서비스 제한으로 인함).
- 우송 주소: DSHS Community Services Division, PO Box 11699, Tacoma, WA 98411-6699.

- 팩스: 888-338-7410

*내 질문을 이메일로 전송하거나 내 사례를 SEP 를 통해 상의할 수 있나요?*

지금은 확인 자료에 대해서만 서비스가 가능합니다. 다른 모든 비즈니스 관련 문의는 CSCC 에 877-501-2233 으로 전화하셔야 합니다.