

Часто задаваемые вопросы о MyDocs

Составлено 3 ноября 2020 г.

Что такое сервис вложений MyDocs Attachment?

Сервис MyDocs Attachment — это новая функция для клиентов, с помощью которой они могут отправлять по электронной почте документы на верификацию в департамент, создав учетную запись на Портале безопасной электронной почты Secure Email Portal.

Что такое Портал безопасной электронной почты (SEP)?

Портал безопасной электронной почты штата Вашингтон, или SEP, — это безопасный способ получить, составить или отправить зашифрованные сообщения по интернету. Меры безопасности исключают прочтение таких сообщений кем бы то ни было, кроме указанного получателя. Каждое сообщение имеет электронную подпись, поэтому у получателя есть несомненное доказательство подлинности отправителя.

Администрация по экономическим услугам DSHS предлагает клиентам доступ к услуге MyDocs Attachment. После получения электронного приглашения от департамента, клиенты могут использовать свою учетную запись SEP для отправки верификационных документов по электронной почте в департамент.

Сколько времени займет обработка моего сообщения электронной почты и вложений сотрудниками департамента?

По нашим оценкам, обработка ваших сообщений электронной почты займет один рабочий день с даты и времени отправки *успешно* отправленного письма.

После этого сотрудники получают доступ к вложениям в эти сообщения электронной почты и обработают их в порядке поступления.

Как сделать так, чтобы мои документы были обязательно зарегистрированы в моем личном деле?

Для того, чтобы обеспечить своевременную регистрацию поступивших по электронной почте документов в вашем личном деле, вам необходимо:

1. **Создать** учетную запись на портале безопасной электронной почты Secure Email Portal.
2. Отправить ваши верификационные документы через **Secure Email Portal**.
3. Убедитесь, что верификационные документы **четко видны и что на каждой странице отображены идентификационные данные клиента** (полное имя и фамилия, а также либо идентификационный номер клиента, либо последние четыре цифры номера в системе социального страхования).
4. Верификационные документы **обязаны быть прикрепленными** к сообщению электронной почты, а не вставлены в текст письма.

Где я могу проверить, что департамент получил мои документы?

Помимо отправки вам сообщения электронной почты с уведомлением об успешном получении вашего письма в вашей учетной записи в SEP, вы также сможете проверить статус ваших документов, осуществив вход в вашу учетную запись клиента-получателя пособий (Client Benefit Account) и выбрав пункт меню «Полученные документы» (Documents Received). Там вы можете подтвердить дату приема верификационных документов департаментом и их статус (получено, в обработке, обработка завершена).

Как я могу принять участие в этом сервисе?

Позвоните в Контактный центр обслуживания клиентов по телефону 877-501-2233, если у вас возникнут вопросы, вам потребуется помощь, или если вы захотите получить приглашение к участию в этом новом сервисе. В приглашении вы найдете инструкции и персональную ссылку, необходимую для создания учетной записи в SEP.

Как получить помощь с созданием учетной записи в SEP?

Позвоните в Контактный центр обслуживания клиентов по телефону 877-501-2233, если вам потребуется помощь с созданием учетной записи в SEP. Агент центра приема звонков отправит ваш запрос в команду службу поддержки, которая свяжется с вами в ближайшее время. В связи с текущей нагрузкой вы можете рассчитывать на обратный звонок в течении одного-трех рабочих дней.

Могу ли я прикрепить заявление к моему сообщению электронной почты?

В настоящее время этот сервис действует только для приема верификационных документов. Вы можете подать заявление, воспользовавшись следующими методами:

- Онлайн на www.WashingtonConnection.org.
- Позвоните в Контактный центр обслуживания клиентов по телефону 877-501-2233.
- Поместите ваше заявление в почтовый ящик для приема документов в вашем местном отделении CSO (в связи с ограничением очных услуг по причине пандемии COVID-19).
- Отправьте заявление почтой по адресу: DSHS Community Services Division, PO Box 11699, Tacoma, WA 98411-6699.
- Отправьте заявление по факсу: 888-338-7410.

Могу ли я отправить по электронной почте через SEP вопросы или обсудить мое личное дело?

В настоящее время этот сервис действует только для приема верификационных документов. По всем остальным вопросам свяжитесь с CSCC по телефону 877-501-2233.