

2017년

# 온-나라 문서 및 문서유통시스템 유지관리 문서24 안내



# Contents



I

문서24란?

II

공문 제출 방법(국민)

III

FAQ

# I. 문서24 란?



## 1 문서24 개요

# 1. 문서24 개요



✓ 국민이 행정·공공기관에 인터넷으로 공문서를 제출하면, 수신기관의 전자결재 시스템에 전달됨

도메인 정보

<https://open.gdoc.go.kr>

준비사항

법인·개인용 인증서

제약사항

Internet Explorer 11버전만 사용 가능  
※ 국제 표준 (W3C) 준용 브라우저만 사용 가능

주요기능

- 1 비영리법인/용역/영유아보육/렌터카 관련 업체의 공문서 작성
- 2 작성된 공문서를 전자문서유통체계에 연결된 행정/공공기관으로 발송
- 3 대용량 파일(500MB까지) 첨부 기능
- 4 공문서의 처리진행상태 조회
- 5 작성한 공문서(PDF) 파일 다운로드

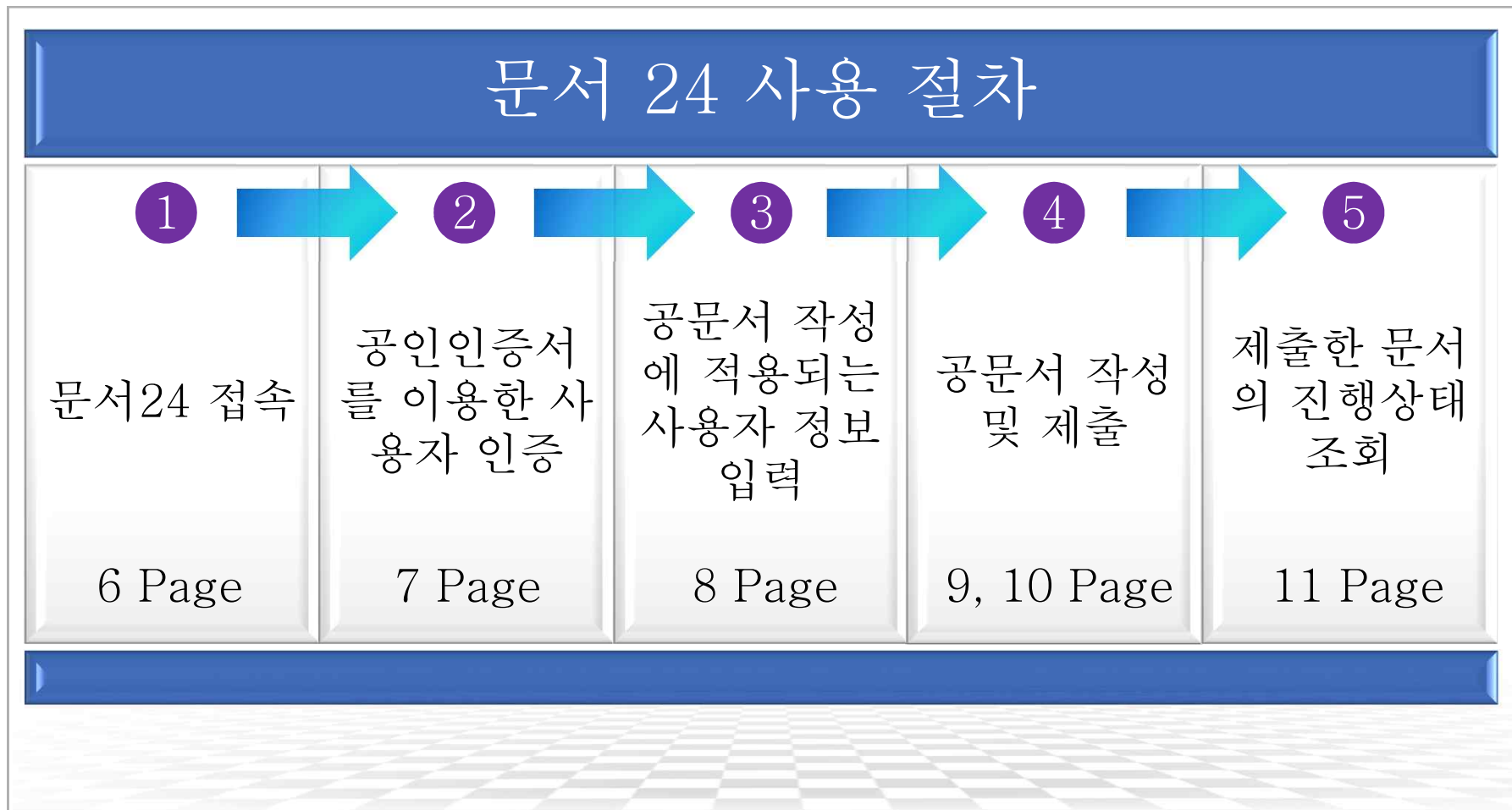
## Ⅱ. 공문 제출 방법(국민)



- 1 문서 24 사용절차 및 메인화면
- 2 사용자 인증
- 3 사용자 정보 등록·수정
- 4 문서 작성 및 발송
- 5 문서 진행상태 조회

# 1. 문서24 사용 절차 및 메인화면 (1/2)

## 문서24 사용 절차 흐름도



# 1. 문서24 사용 절차 및 메인화면 (2/2)

문서24 메인화면 입니다.



## 주요 메뉴

- 문서제출, 진행상태조회, 고객지원 메뉴는 사용자 인증인 공인인증서 로그인이 필요
- [문서제출] : 문서를 작성 및 발송할 수 있는 메뉴
- [진행상태조회] : 발송한 문서의 진행상태를 조회 할 수 있는 메뉴
- [고객지원] : 공지사항, 자료실, 질의응답, FAQ 등을 이용 가능한 메뉴

## 보조 메뉴

- 시스템상황안내, 사용안내, 공지사항, FAQ 메뉴는 인증 없이 사용 가능
- [시스템상황안내] : 원할,지연, 제한으로 구분되며 제한일시 접속에 제한을 둠
- [사용안내] : 사용안내에 대한 팝업창을 활성화
- [공지사항] : 공지사항에 대한 팝업창을 활성화
- [FAQ] : FAQ 팝업창 활성화

## 2. 사용자 인증



법인·개인용 인증서를 이용하여 문서24에 로그인합니다.

### ◆ 사용할 메뉴 선택

- 문서제출, 진행상태조회, 고객지원 메뉴는 사용자 인증 필요
- 사용안내, 공지사항, FAQ 메뉴는 인증 없이 사용 가능

### ◆ 사용자 인증(인증서 로그인)

- 법인용/개인용(은행 등) 인증서 사용
- 인증서 로그인 프로그램이 자동으로 설치되지 않는 경우 좌측 하단의 공인 인증 모듈 다운로드 링크를 통해 설치
- 반드시 제공되는 PDF Viewer를 다운로드 받아 설치



### 3. 사용자 정보 등록·수정

공문서에 적용되는 사용자 정보를 입력·수정·삭제합니다.



문서24
문서제출
진행상태조회
고객지원
문서24안내

관리자 님  
환영합니다.  
[로그아웃](#)

문서제출 > 사용자정보 등록/수정 ? 도움말

구분	내용	
발신명의	관리자	
*주소	06153 <span style="font-size: small;">우편번호 검색</span> 서울특별시 강남구 봉은사로 422 (삼성동, 원경빌딩)	
*상세주소	9층	
이메일	79dark@naver.com	홈페이지 http://open.gdoc.go.kr
*전화번호	02-1111-1111 <small>※ 예) 02-0000-0000 형식으로 입력하세요.</small>	팩스번호 02-1234-1234 <small>※ 예) 02-0000-0000 형식으로 입력하세요.</small>
*관인이미지	+ 추가	
최근수신처 관리	삭제관리	

수정
삭제

※ 임시저장된 문서가 있을시 관인이미지를 삭제하시면 문서가 제대로 발송 되지 않으므로 문서를 새로 작성하셔야 합니다.

※ 공문의 발신명의와 제출자는 로그인한 인증서의 정보로 자동 작성되어 제출됩니다.  
기업/법인은 기업/법인 인증서로 로그인하시기 바랍니다.

#### ◆ 상단 메뉴

- [문서제출] : 문서를 작성 및 발송 할 수 있는 메뉴
- [진행상태조회] : 발송한 문서의 진행상태를 조회 할 수 있는 메뉴
- [고객지원] : 공지사항, 자료실, 질의응답, FAQ 등을 이용 가능한 메뉴

#### ◆ 사용자 정보 입력

- 초기화면에서 “문서제출“ 메뉴를 선택할 경우 사용자 정보 등록/수정 화면으로 이동
- 전화번호, 이메일 주소 등의 필수 정보를 입력해야 공문서 작성 가능
- 최초 입력 시 개인정보 수집/이용에 대한 동의 필요

#### ◆ 사용자 정보 수정·삭제

- 사용자 정보 변경 또는 삭제 가능

## 4. 문서 작성 및 발송 (1/2)



법인/개인/기업명, 수신처, 제목 및 첨부파일 등을 입력 후 문서를 발송 요청 처리합니다.

문서24    문서제출    진행상태조회    고객지원    문서24안내

소전속님 환영합니다.    로그인

문서작성 및 제출    H > 문서제출 > 영유아보육 관련 문서    ? 도움말

※ 영유아보육과 관련 없는 문서를 작성/발송하면 수신처에서 처리되지 않을 수 있습니다.  
 ※ 발송한 문서 및 임시저장문서는 3개월간 보관 후 삭제됩니다. 기간 내 다운로드 받아 보관하시기 바랍니다.  
 ※ 문서 작성 시 HWP, DOC 등의 문서와 대비하여 일부 기능이 지원되지 않으며, 복사 및 붙여넣기는 오류가 발생할 수 있습니다.

문서제출

비영리법인 관련 문서  
 용역 관련 문서  
 영유아보육 관련 문서  
 렌터카 관련 문서  
 일자리 사업 관련 문서  
 임시저장 문서  
 사용자정보 등록/수정

각 메뉴는 제목 앞의 고정 문구를 제외하고 동일한 기능 제공

법인/개인/기업명 ?    수신처    수신처검색    제목    영유아보육 관련 문서    영유아보육과 관련 없는 문서는 수신처에서 처리되지 않을 수 있습니다.

직인날인     예     아니오

첨부    일반첨부    ※ 일반첨부는 총 5MB 미만 용량의 파일을 전송할 수 있습니다.  
 대용량첨부    ※ 대용량첨부는 500MB 까지 파일을 전송할 수 있습니다.

임시저장    **발송요청**

※ 발송 및 임시저장한 문서의 보관 기간은 3개월 간이며 발송이력은 5년간 보관합니다.

### 수신처 검색

- 문서의 수신처를 검색하여 지정 (수신처는 1개만 지정 가능)

### 파일첨부

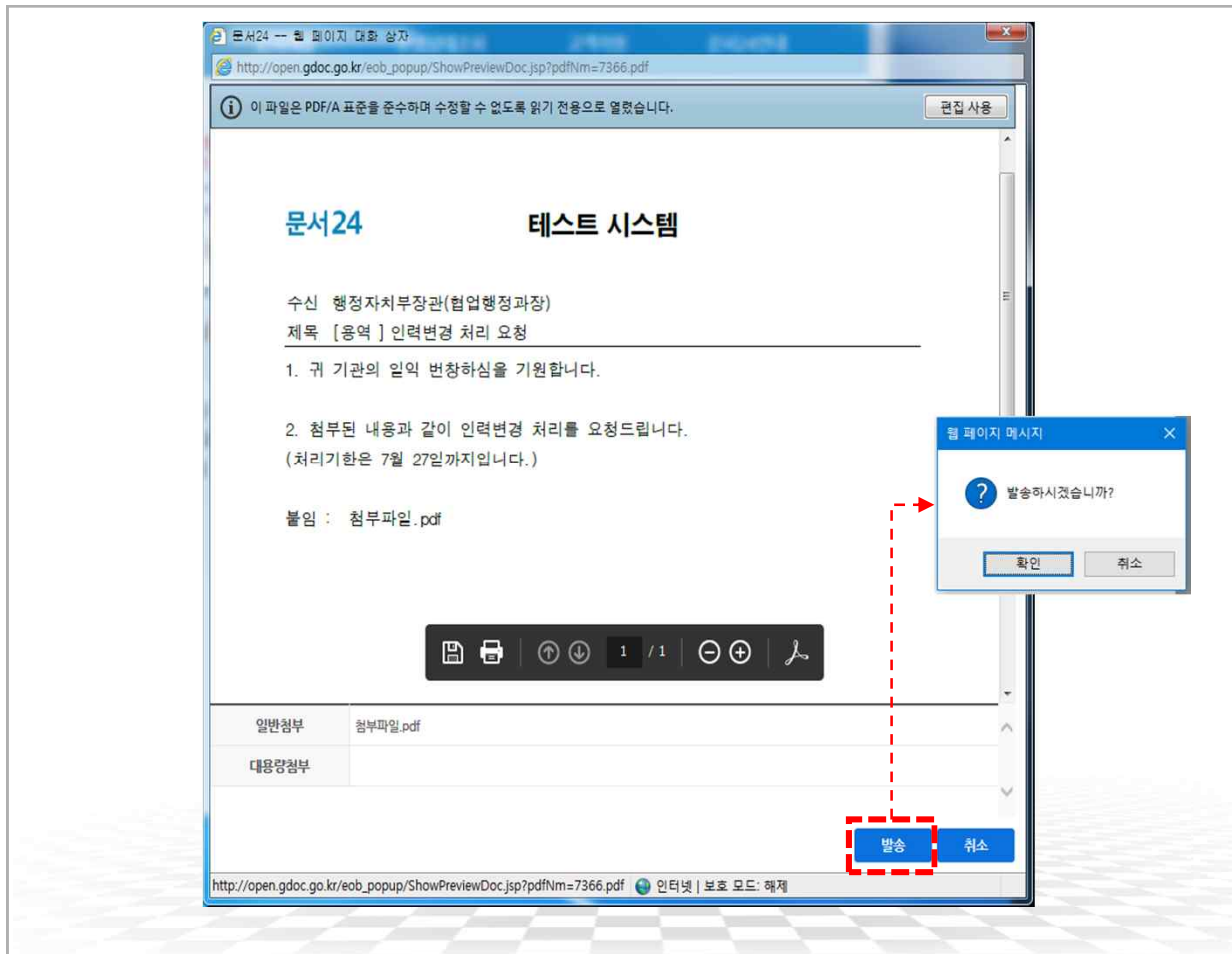
- 일반 첨부는 총 5MB까지 파일 첨부
- 대용량 첨부는 500MB까지 파일 첨부(임시저장 필요)

### 발송요청

- 입력된 정보로 공문서식 생성, 이를 PDF 포맷으로 변경
- 파일 첨부정보는 본문에 포함

## 4. 문서 작성 및 발송 (2/2)

작성한 문서를 PDF형태로 확인하고, 수신처로 발송합니다.



### ◆ 문서 확인

- PDF로 변환된 공문서 확인 (PDF Viewer 설치 필요)
- PDF 변환 및 화면 표시까지 약 5~6초 가량 소요

### ◆ 파일첨부 정보

- 일반, 대용량 첨부 정보가 문서 본문 내에도 추가되며, 화면 하단에서도 확인 가능

### ◆ 발송

- 문서를 수신처로 발송 처리

## 5. 문서 진행상태조회

작성한 공문서를 PDF 형태로 확인하고, 수신처로 발송합니다.



문서24
문서제목
진행상태조회
고객지원
문서24안내

관리자 님 환영합니다. 로그아웃

**진행상태조회**

진행상태조회

**진행상태조회** H > 진행상태조회 > 진행상태조회

문서제목	문서번호	검색
수신처	발송일	초기화
<input type="text"/>	2016-07-04 ~ 2016-07-18	<input type="button" value="초기화"/>

총 6건

발송일	문서제목	수신처	진행상태
2016-07-16	[비영리법인 관련문서] 대용량 발송 테스트...	유테3과장님	수신
2016-07-16	[비영리법인 관련문서] 대용량 발송 포함 ...	유테3과장님	수신

목록 선택하여 세부내역 조회

**발송문서 보기** H > 진행현황조회 > 진행현황조회

문서번호	20160716175531-59964	발송일	2016-07-16
수신처	유테3과장님		
제목	[비영리법인 관련문서] 대용량 발송 테스트_20160712		
본문	[비영리법인 관련문서] 대용량 발송 테스트_20160712.pdf <span style="float: right;">본문 PDF 다운로드 가능</span>		
첨부	일반		
	대용량	20160707_LASTzip(link).pdf	
진행현황	수신	접수부서	접수담당자
처리이력	[도달] 2016-07-16 17:57:24 ▶ [수신] 2016-07-16 17:57:30 ▶ [접수]		

발송한 문서의 수신처 처리진행상태 조회 목록

### ◆ 처리진행 현황 조회

- 발송한 공문서의 수신처 처리진행상태를 확인.
- 처리진행상태는 도달-수신-접수가 기본이며, 오류가 발생한 경우 오류 메시지 별도로 표시

### ◆ 본문 PDF 다운로드

- 본문 PDF파일의 링크를 통해 파일을 다운로드 가능
- 발송한 문서는 3개월 간 보관, 필요한 문서는 3개월 이내 다운로드 필요

# III. FAQ



## 1 FAQ

# FAQ 목 차

1. 문서24 사용환경	15 Page
2. 익스플로러 11 업그레이드	16 Page
3. 문서 작성 후 발송요청 눌렀으나 반응이 없을 때	17 Page
4. 공인인증모듈 설치 오류	18 Page
5. 인증서 선택창에서 하드디스크에 인증서가 나타나지 않을 때	19 Page
6. 인증서 로그인할 때 로그인 실패 해결방안	20 Page
7. 인증서 로그인시 초기 메인화면으로 돌아가는 문제	21 Page
8. 사용자정보등록_직인이미지 첨부 방법	22 Page
9. 직인이미지 추가가 안될 때	23 Page
10. 동일 공문서를 새로 작성하지 않고 발송하는 방법	24 Page
11. 문서24 홈페이지가 안뜨는 경우	25 Page
12. 문서 발송요청시 [PDF 변환중입니다] 에서 진행이 멈추는 경우	26 Page
13. 문서발송 시 PDF 전환 후 팝업에서 ... 만 보이고 첨부파일만 보이는 경우	27 Page
14. 기타	28 Page ~ 29 Page

# 1. FAQ (1/15)

## 1. 문서24 사용환경

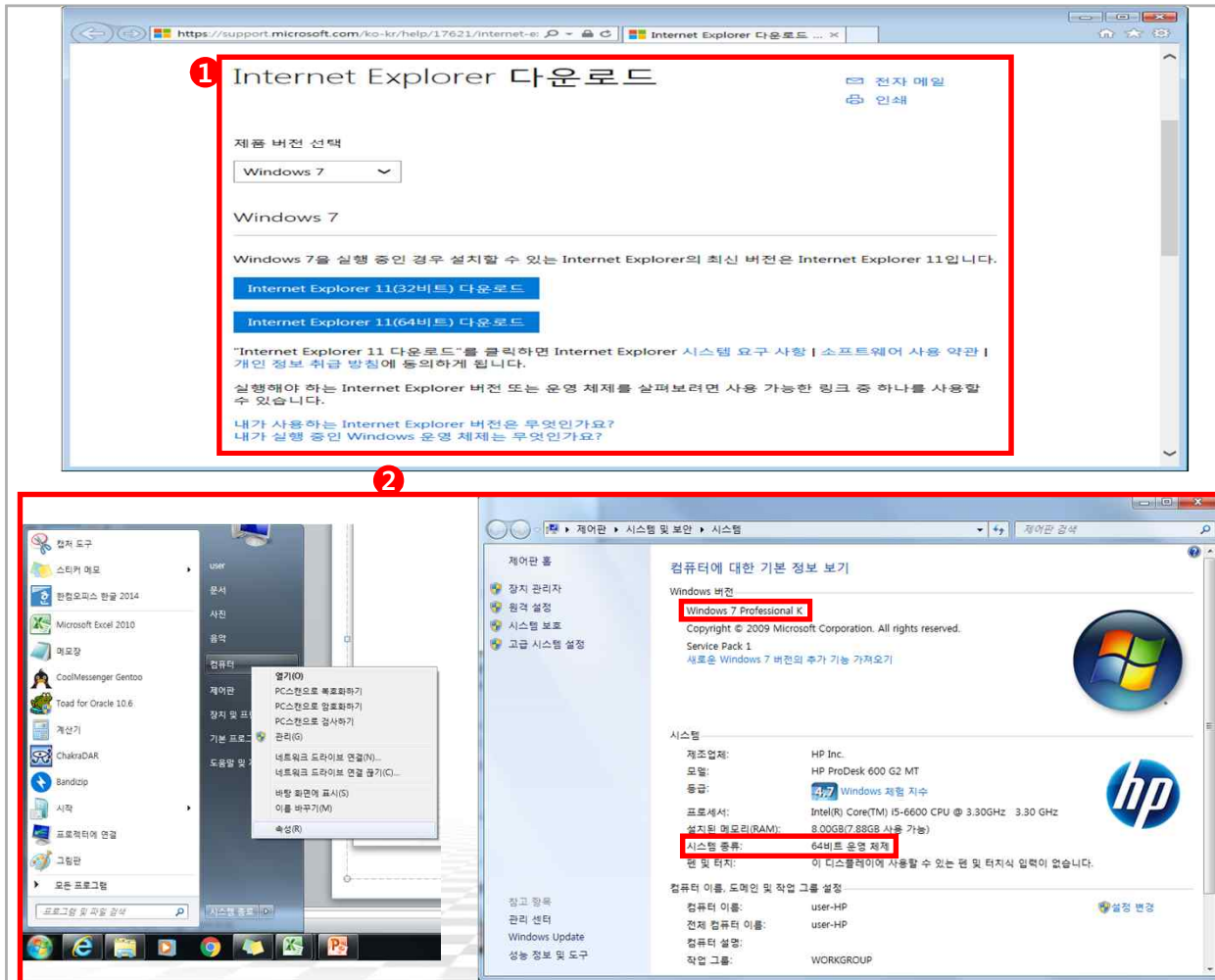
1. 문서24는 Internet Explorer 11 버전 환경에서 개발되었기 때문에 IE11 버전에서만 사용이 가능함. 반드시 버전 확인이 필요하며, 확인방법은 하단의 두 그림 참조.

2. 문서24 메인화면 하단의 PDF 변환 관련 파일을 반드시 설치. 시스템 이용시 필요한 모듈이므로 반드시 설치가 되어야 함.

3. 문서24 메인화면 하단의 공인인증 모듈 역시 개인 또는 법인의 인증 절차 후 이용할 수 있는 시스템이므로 반드시 설치가 되어야 함.

# 1. FAQ (2/15)

## 2. 익스플로러 11 업그레이드



1. <https://support.microsoft.com/ko-kr/help/17621/internet-explorer-downloads>로 접속하여 MicroSoft에서 제공하는 11버전의 IE를 운영체제와 시스템종류에 맞게 선택하여 다운로드 및 설치.
2. 운영체제와 시스템종류 확인하는 방법은 아래 두 그림을 참조.  
- 시작→컴퓨터(우클릭)→속성



# 1. FAQ (3/15)

## 3. 문서 작성 후 발송요청 눌렀으나 반응이 없을 때

문서24

24시간 열려있는 온라인 공문제출 창구, 이전 방문하지 않고 문서24로 편리하게 제출하세요.

시스템 상황 안내  
● 원활  
● 지연  
● 제한  
현재 접속이 원활합니다.

사용안내  
공지사항  
FAQ

문서24를 사용하기 위해서는 Internet Explorer 11과 PDF 조화를 위한 PDF 뷰어/공인 인증모듈 등이 필요합니다.

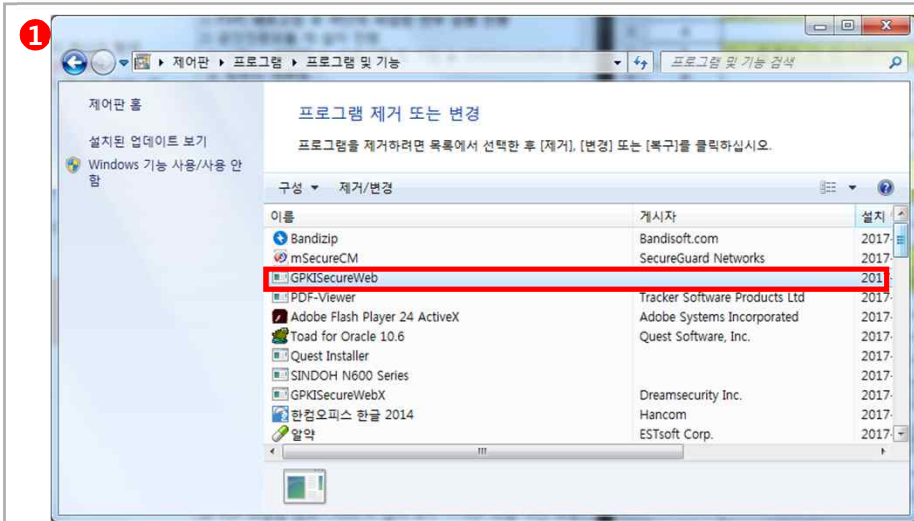
문서24 (우) 03171 서울특별시 중구 세종대로 209 (세종로) 엘프테크스 - 02)6006-5024, 02)3771-2824  
Copyright Ministry of the Interior. All rights reserved. 개인정보처리방침

도움말(H)  
Internet Explorer 도움말(H) F1  
Internet Explorer 11의 새로운 기능(W)  
온라인 지원(S)  
Internet Explorer 정보(A)

1. Internet Explorer 11 버전인지를 확인하고 11버전이 아니라면 11버전으로 업그레이드 진행. 아래 두 그림 참조.
2. 어크로벳 리더, PDF뷰어 설치가 안됐거나, 잘못 되었을 수 있으므로 삭제 후 재설치.

# 1. FAQ (4/15)

## 4. 공인인증모듈 설치 오류



- [공인인증모듈 재 설치하시기 바랍니다] 메시지

- 공인인증모듈을 설치 했는데도 '인증서선택창'이 뜨지 않을 경우

- 다른과일이 열려있으므로 닫고 재시도해주시기 바랍니다 메시지 발생

### 1. 공인인증모듈 재설치

※ 시작→제어판→프로그램 및 기능  
→"GPKISecureWeb" 프로그램 제거

※ 컴퓨터 재시작

※ 메인화면 우측 하단의 공인인증모듈 재설치

### 2. F5키 새로고침 후 하단의 모든 팝업창을 허용 또는 실행

# 1. FAQ (5/15)

## 5. 인증서 선택창에서 하드디스크에 인증서가 나타나지 않을 때

하드 디스크 드라이브 (4)

Windows (C:) 220GB 중 147GB 사용 가능

HP\_RECOVERY (D:) 17.1GB 중 1.94GB 사용 가능

↓ 확인

Program Files 2017-05-11 오후... 파일 폴더 → 32비트 운영체제일 경우

Program Files (x86) 2017-05-25 오후... 파일 폴더 → 64비트 운영체제일 경우

↓ 확인

NPKI 2017-05-25 오후... 파일 폴더

NPKI 폴더가 없다면 하드디스크에 공인인증서가 없는 경우 또는 다른위치일 경우. 우측에 3번 참조

↓ 확인

USER 2017-05-25 오후... 파일 폴더

USER 폴더가 반드시 있어야 함

signCert 2017-04-19 오전... 보안 인증서 2KB

↓ 확인

cn=홍길동()000304920050628232503... 2017-05-25 오후... 파일 폴더

인증서 명이가 표시되는 폴더가 존재해야함

↓ 확인

CaPubs 2017-04-19 오전 9:26 파일 3KB

signCert 2017-04-19 오전 9:26 보안 인증서 2KB

signPri.key 2017-04-19 오전 9:26 KEY 파일 2KB

마지막으로 인증파일 유무 확인

최종적으로 아래와 같은 폴더와 파일 경로가 일치하여야 함  
(32비트 운영체제의 경우 Program Files (x86) 폴더가 아닌 Program Files )

컴퓨터 > Windows (C:) > Program Files (x86) > NPKI > yessign > USER > cn=홍길동()0003049200506282325036,ou=IBK,ou=personal41B,o=yessign,c=kr

◆ 공인인증서 발급처마다 지정된 위치가 달라 공인인증서모듈에서 표출하는 곳이 다르기 때문에 인증서가 표출되지 않음

문서24에서 사용 가능한 인증서는 개인용/법인용 NPKI 인증서이며, 문서24는 기본적으로 일부 공공기관에서 사용하는 GPKI, EPIKI 서버용 인증서는 사용할 수 없음

1. 하드 드라이브의 인증서를 찾을 수 없는 경우, USB 드라이브로 옮겨 로그인.  
 ※USB 드라이브 파일 경로 : [NPKI/yesSign/USER/cn=인증서이름/인증파일] 로 되어 있는지 확인.

2. USB 드라이브 없을 경우

① 공인인증서 발급 받은 은행사이트에서 공인인증서센터→공인인증서 관리→인증서 관리→인증서 복사 (USB 드라이브)  
 ② USB 드라이브 인증서 복사 → C:/Program Files/NPKI/yesSign/USER/cn=인증서이름/인증파일

※ Window 버전 확인 및 운영체제 확인 : 바탕화면 or 시작버튼 : 컴퓨터 → 속성

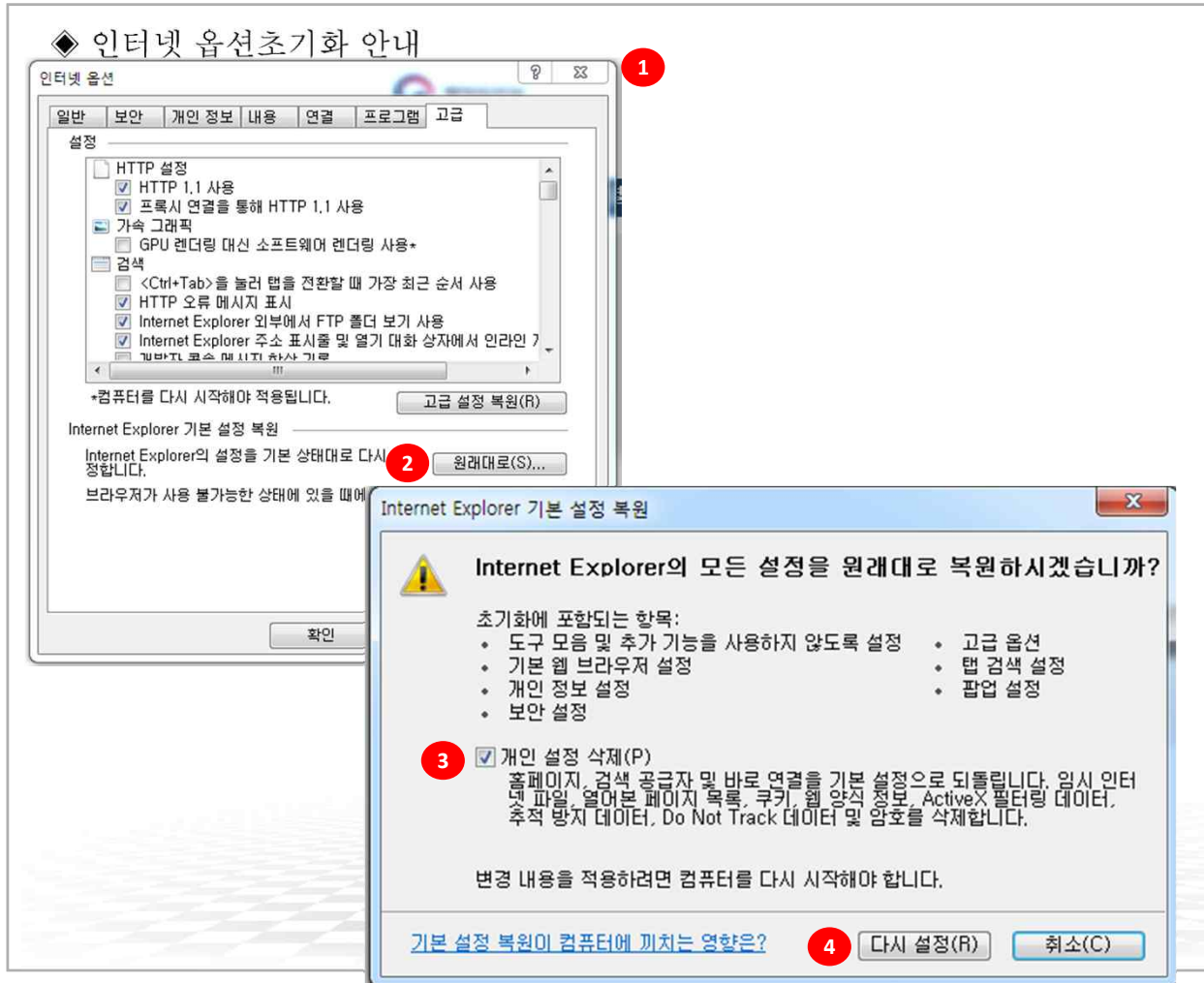
※ 시스템 운영체제 확인

Program Files - 32비트 운영체제

Program Files (x86) : 64비트 운영체제

# 1. FAQ (6/15)

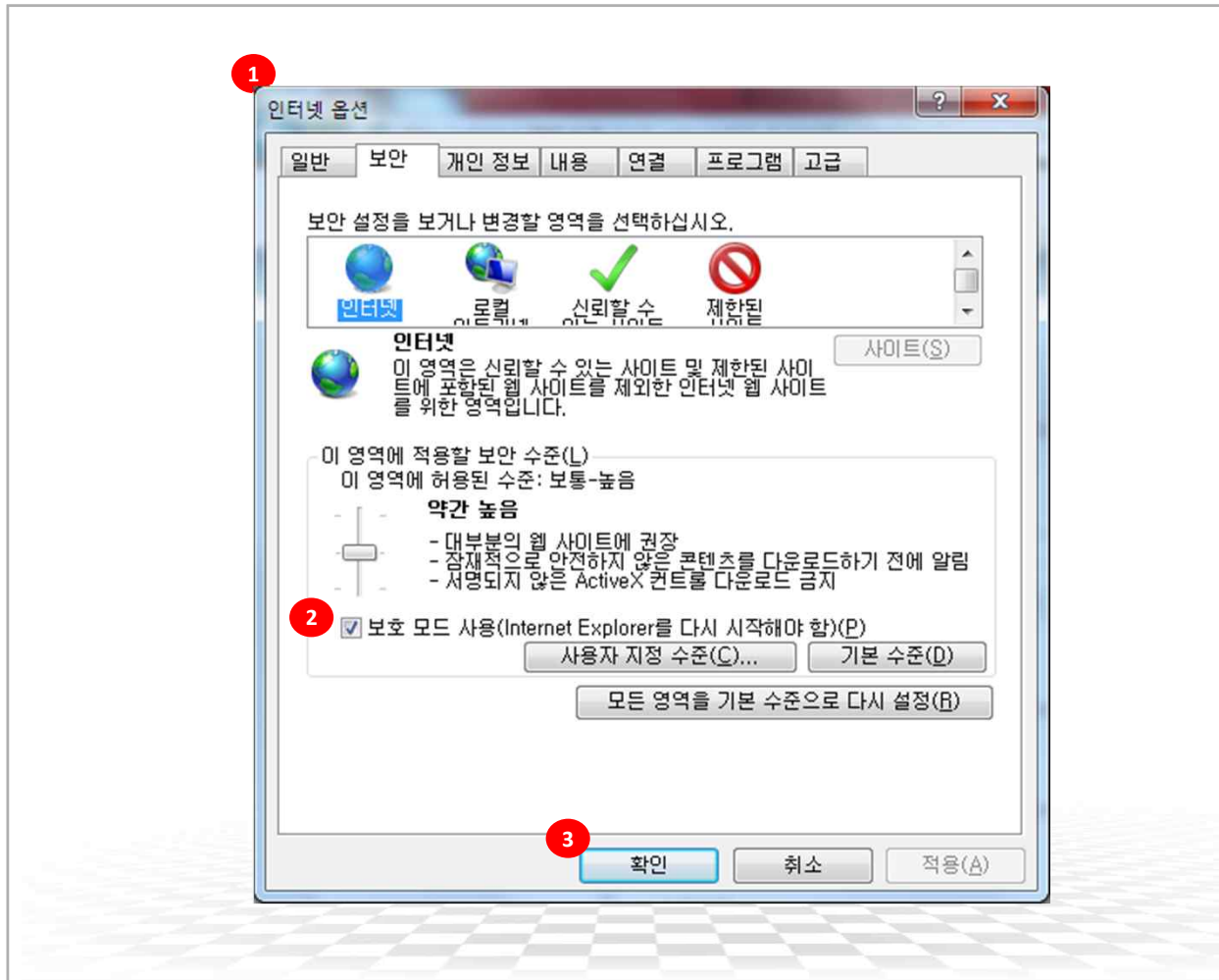
## 6. 인증서 로그인할 때 로그인 실패 해결방안



1. 키보드의 Caps Lock키가 활성화 되어 있는지 확인
2. 인증서의 만료일자 확인
3. 인터넷 옵션 초기화 진행 : 인터넷 창 상단의 [도구] ▶ [인터넷옵션] ▶  
▶ [인터넷옵션] ▶  
①고급 : ② 원래대로 클릭 → Internet Explorer 기본 설정 복원 창이 뜬 → ③  개인설정삭제(P) Check → ④ 다시 설정 클릭
4. 컴퓨터 다시 시작

# 1. FAQ (7/15)

## 7. 인증서 로그인시 초기 메인화면으로 돌아가는 문제



1. 이전 페이지에서 설명한 “로그인 실패시 해결방안”을 전부 실행한 후 다음 2번 내용을 실행
2. 인터넷 옵션 보안 설정 진행 :  
인터넷 창 상단의 [도구] ▶ [인터넷옵션] ▶ ①[보안]탭 ② 보호 모드 사용 Check → ③ 확인 클릭
3. 모든 인터넷 익스플로러 창을 닫은 후 다시 인터넷 연결

# 1. FAQ (8/15)

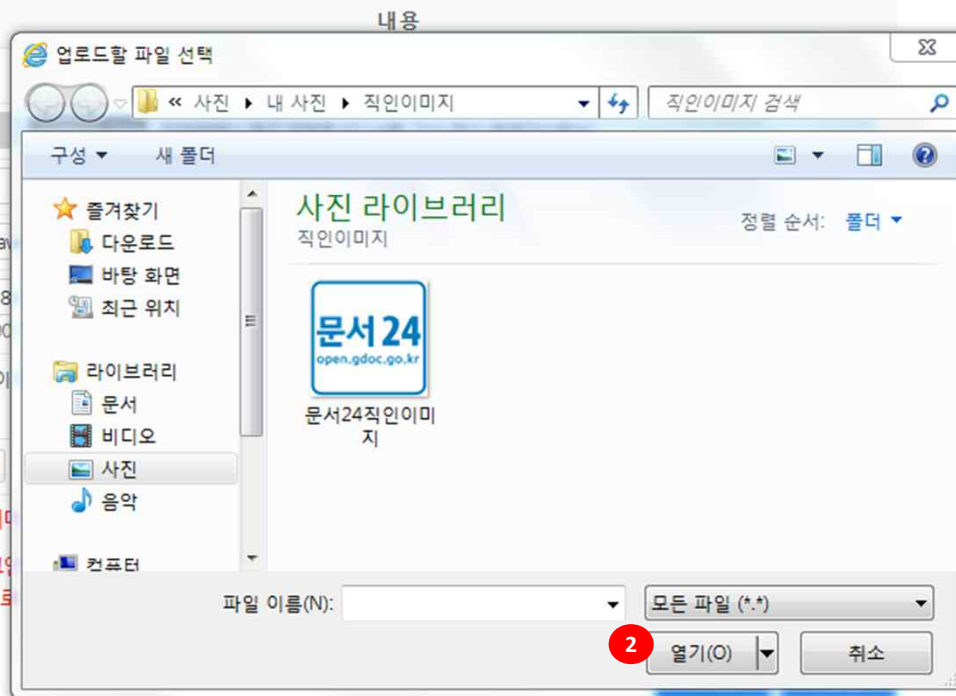
## 8. 사용자정보등록\_직인이미지 첨부 방법

### 사용자정보 등록/수정

구분	내용
발신명의	문서24
*주소	22316
*상세주소	문서24
이메일	79dark@na
*전화번호	02-3771-28 ※ 예) 02-000
*직인이미지	문서24직인이 <b>1</b> <b>3</b> + 추가
최근수신처 관리	삭제관리

\* 임시저장된 문서가 있을시 직인이미지

\* 공문의 발신명의와 제출자는 로그인  
기업/법인은 기업/법인 인증서로



1. 사용자정보등록/수정 항목에 있는 직인 이미지 ① [+ 추가] 누르면 업로드 할 파일 선택창이 뜹니다.
  2. 업로드 할 파일 선택 창에서 직인 스캔 받은 파일 선택 후 ②열기를 누른다
  3. [+ 추가} 버튼 위에 ③파일이 등록이 됩니다.
- ※ 직인이미지 파일명은 GIF, JPG, LPEG, PNG 파일만 등록 가능합니다]

# 1. FAQ (9/15)

## 9. 직인이미지 추가가 안될 때

문서 24

24시간 열려있는 온라인 공문제를 청구, 이전 방문하지 않고 문서24로 편리하게 제출하세요.

시스템 상황 안내  
● 원활  
● 지연  
● 제한  
현재 접속이 원활합니다.

사용안내  
공지사항  
FAQ

Internet Explorer 정보  
Internet Explorer 11  
버전: 11.0.9600.18738  
업데이트 버전: 11.0.44 (KB4025252)  
제품 ID: 00150-30000-00003-AA459  
☑ 자동으로 새 버전 설치(I)  
© 2013 Microsoft Corporation. All rights reserved.  
닫기(C)

문서24를 사용하기 위해서는 Internet Explorer 11과 PDF 3.0를 위한 PDF 뷰어/공인인증모듈 등이 필요합니다. Acrobat Reader PDPXWver 공인인증모듈

문서 24 (우) 03171 서울특별시 중로구 세종대로 209 (세종로) 유포덕스크 : 02) 6006-5024, 02)3771-2824 개인정보처리방침  
Copyright Ministry of the Interior. All rights reserved.

도움말(H)  
Internet Explorer 도움말(H) F1  
Internet Explorer 11의 새로운 기능(W)  
온라인 지원(S)  
Internet Explorer 정보(A)

1. Internet Explorer 11 버전인지를 확인하고 11버전이 아니라면 11버전으로 업그레이드 진행. 아래 두 그림 참조.

# 1. FAQ (10/15)

## 10. 동일 공문서를 새로 작성하지 않고 발송하는 방법

문서제출 **1** 진행상태조회 고객센터 문서24안내

진행상태조회 [H > 진행상태조회 > 진행상태조회](#)

문서제목 | 문서번호 | 검색

수신처 | 찾기 | 발송일 | 2017-04-01 ~ 2017-04-30 | 초기화

총 2건

발송일	문서제목	수신처	진행상태
2017-04-06 <b>2</b>	[비영리법인] 문서24 헬프데스크 사용안내	유테3과장님	수신
2017-04-06	[비영리법인] 문서24 헬프데스크 사용안내	유테3과장님	접수

발송문서 보기 [H > 진행현황조회 > 진행현황조회](#)

문서번호	20170424132336-99834	발송일	2017-04-27
발송자	문서24상담원	재발송일	
수신처	유테3과장님		
제목	[비영리법인] 문서24 헬프데스크 사용안내		
본문	[비영리법인] 문서24 헬프데스크 사용안내.pdf		
첨부	일반		
	대용량	수신처 정보-2017.02.10.xlsx	
진행현황	재전송	접수부서	접수담당자
처리이력	【도달】 2017-04-27 16:00:14 ▶ 【수신】 2017-04-27 16:00:19 ▶ 【접수】		

※ 불러오기는 사용자 편의를 위해 공문의 내용을 재사용하여 작성하는 기능입니다.(기존 공문을 취소하고 다시 보내는 기능이 아닙니다.)

**3** 불러오기 목록

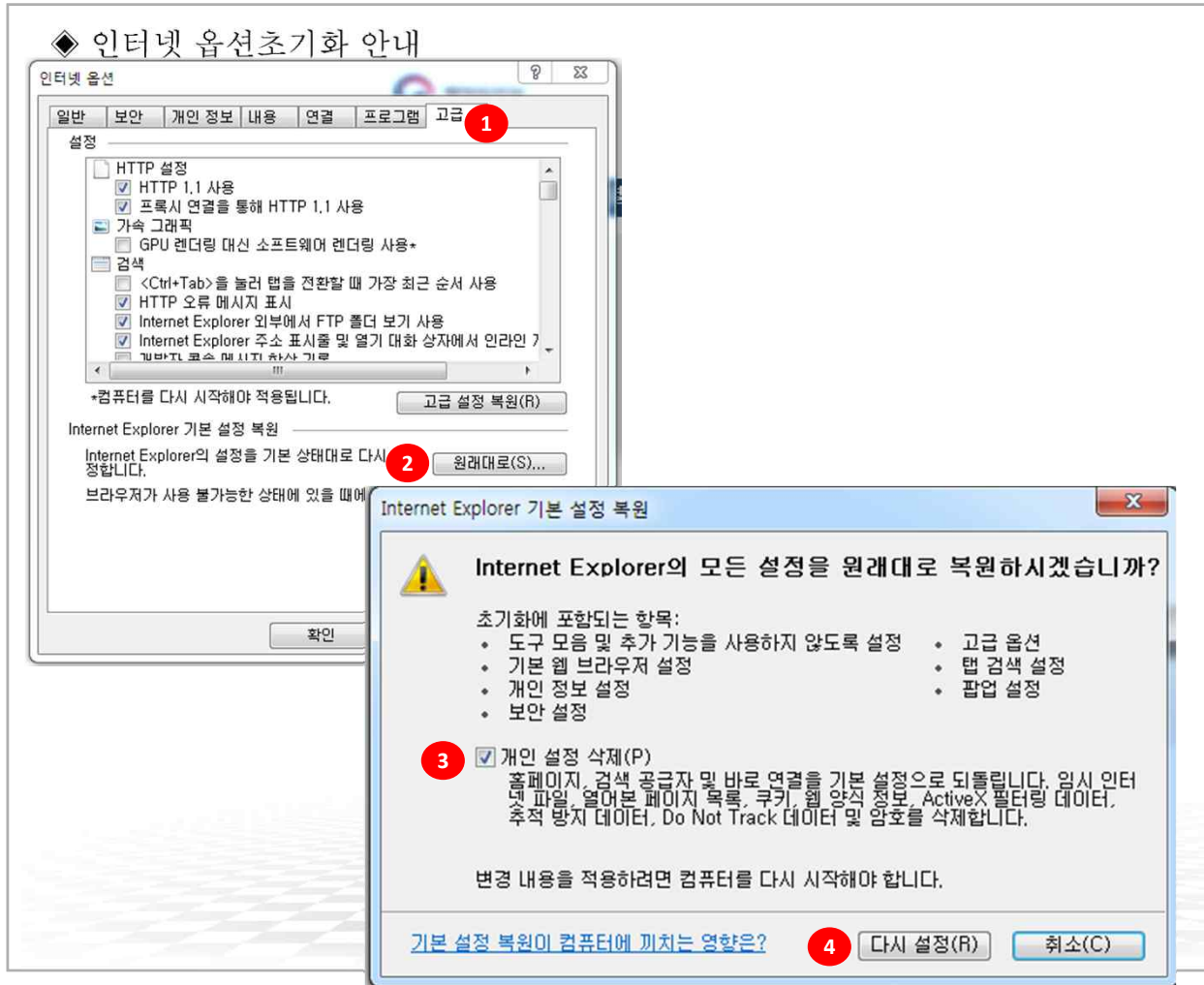
- 로그인 상태의 문서24 상단의 ①[진행상태조회] 메뉴 클릭
  - [진행현황조회] 메뉴에서 동일 내용의 ②문서 제목 클릭
  - 발송문서보기 하단 ③[불러오기] 클릭
  - 문서 작성 및 제출 창에서 수신처 지정, 본문 내용 및 첨부파일 재 확인 후 발송요청 클릭
- ※ [불러오기] 기능은  
 ①일반첨부파일은 가져오기 기능이 있습니다.  
 ②대용량첨부는 가져오기 기능이 포함되지 않습니다.





# 1. FAQ (12/15)

## 12. 문서 발송요청시 [PDF 변환중입니다] 에서 진행이 멈추는 경우



1. Internet Explorer11 버전환경에서 개발 되었기 때문에 IE11 버전에서만 사용이 가능함.
2. Internet Explorer11 버전인데 문서 발송요청 시 [pdf 변환중입니다]에서 진행이 멈춤 상황이면 컴퓨터를 재부팅 후 재 시도.
3. 인터넷 옵션 초기화 진행 : 인터넷 창 상단의 도구 ▶ 인터넷옵션 ▶ ①고급 : ② 원래대로 클릭 → Internet Explorer 기본 설정 복원 창이 뜬 → ③  개인설정삭제(P) Check → ④ 다시 설정 클릭

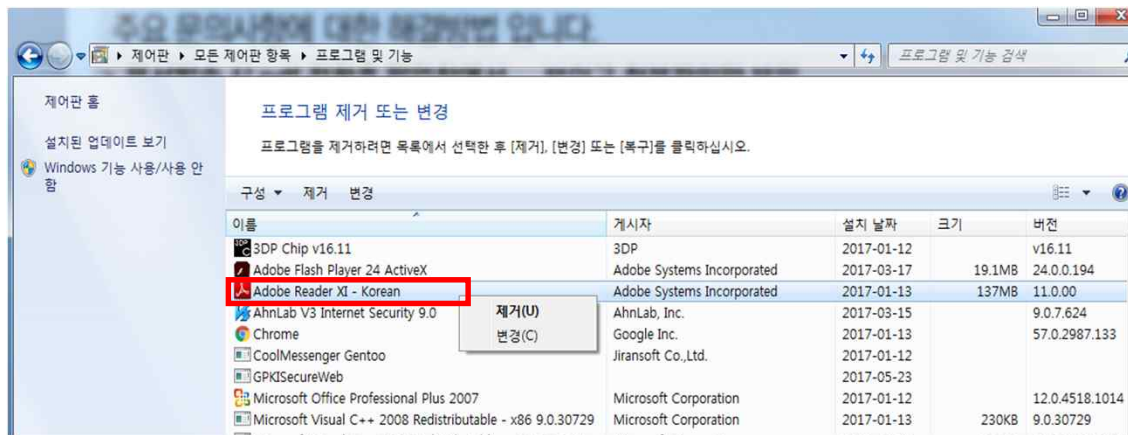
# 1. FAQ (13/15)

## 13. 문서발송 시 PDF 전환 후 팝업창에서 · 만 보이고 첨부파일만 보이는 경우

### ◆ Acrobat Reader 및 pdf-viewer 삭제 및 재 설치 안내

① 시작 → 제어판 ▶ 프로그램 및 기능

: Adobe Reader XI - Korean / PDF-Viewer 파일제거



② 문서24 하단의 Acrobat Reader 및 pdf-viewer 재 설치

↓ 문서24를 사용하기 위해서는 Internet Explorer 11과 PDF 조회를 위한 PDF 뷰어/공인인증모듈 등이 필요합니다. **Acrobat Reader** **PDFXWer** **공인인증모듈**

- Adobe Reader : zip파일로 저장되며 압축풀기 후 → 응용프로그램 실행 후 예 → 다음 → 설치 안내
- pdf-viewer 는 응용프로그램 실행 후 → 영문으로 뜨는 창 전부 : 확인 재부팅 메시지: 아니요 클릭 → 완료

1. Internet Explorer11 버전 확인

2. Acrobat Reader 및 pdf-viewer 삭제 및 재 설치 안내

3. 인터넷 옵션 초기화 진행  
○ 도구 ▶ 인터넷옵션 ▶ 고급\_원래대로 → 확인 / 개인설정삭제(P) Check → 다시 설정 클릭

# 1. FAQ (14/15)

## 14. 기타 문제점에 대한 해결방안입니다. (1/2)

문제점	해결방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>수신처검색이 안되는 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전자정부 디렉토리 서버인 LDAP 서버에서 값을 그대로 받아와서 쓰기 때문에 해당 기관명을 정확하게 입력하여야 검색 가능</li> <li>문서24 홈페이지 FAQ 메뉴에서 상세 설명이 되어 있으며, 정확한 기관명을 모를 때는 지로에 있는 문의처로 확인이 필요</li> <li>공문을 한번 제출한 후에는 수신처가 저장 되므로 최근 수신처에서 선택 가능</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>문서24 사용시 개인명의 공인인증서 사용 가능한지?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>본문내용 작성 시 문서제출 목적 기재후 작성 필요함</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>문서24 일반 및 대용량 파일 첨부 병행 작성 시 대용량첨부 오류발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>일반 첨부 및 대용량 첨부 병행 작성하지 말고, 압축하여 대용량 첨부로 작성 요청</li> <li>5MB가 넘어가는 첨부파일이라면 일반첨부가 아닌 대용량 첨부로 작성</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>우편번호 검색 방법</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>행정자치부의 도로명주소 검색값을 가져와서 반영하는 것으로 도로명과 번호를 함께 입력하여 검색</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>문서24 발신명의 변경 가능한지?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공인인증서 발신 명의는 불가능</li> </ul>

# 1. FAQ (15/15)

## 14. 기타 문제점에 대한 해결방안입니다. (2/2)

문제점	해결방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>발송문서 회수 가능한지?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서24에서 발송한 문서는 회수 불가</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>발송한 문서 출력 방법</li> <li>발송한 문서 저장 방법</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서24 → 진행상태조회 → 발송한 문서제목 클릭 → 발송문서 보기</li> <li>PDF 파일 다운로드 하여 저장</li> <li>PDF 파일 다운로드 하여 출력</li> <li>교육자료 9페이지 화면 참조</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>진행상태 조회 시 문서가 “오류” 일 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수신기관에서 오류로 처리한 원인은 재발송요청이므로 문서를 재발송</li> <li>재발송요청의 대부분은 HWP, DOC 등의 내용을 복사 붙여넣기로 할 시 수신기관에서 오류가 발생할 수 있으니 위의 내용을 주의하여 정확히 작성 후 발송</li> </ul>



감사합니다