e-Doręczenia

COI Ludzie. Innowacje. Technologie.

Jak skutecznie wdrożyć e-Doręczenia?

Przewodnik dla podmiotów publicznych

SPIS TREŚCI

1. Wstęp 6

2. Słownik pojęć 7

3. Ogólne informacje o e-Doręczeniach 9

3.1. Czym są e-Doręczenia? 9

3.2. Czym jest ADE? 10

3.3. Operator wyznaczony 11

3.4. Bezpieczeństwo e-Doręczeń 12

3.4.1. e-Doręczenia a RODO 13

3.5. Korzyści z e-Doręczeń 14

4. Usługi Doręczenia Elektronicznego 14

4.1. Publiczna Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego (PURDE) 15

4.1.1. Etapy realizacji PURDE 15

4.1.2. Warunki wysyłki PURDE 16

4.2. Publiczna Usługa Hybrydowa (PUH) 16

4.2.1. Etapy realizacji PUH 17

4.2.2. Warunki wysyłki PUH 18

4.3. Kwalifikowana Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego 19

5. Sposoby korzystania z e-Doręczeń 20

5.1. System EZD 20

5.2. Aplikacja e-Doręczeń 21

6. Przygotowanie do wdrożenia e-Doręczeń 21

7. Regulacje prawne 23

7.1. Ustawa o doręczeniach elektronicznych (UoDE) 24

7.2. Kodeks postępowania administracyjnego (KPA) – zasady doręczenia od 1.01.2025 r. 29

7.3. Doręczenie korespondencji pełnomocnikowi, który jest np.: radcą prawnym, adwokatem lub doradcą podatkowym 32

7.4. Korespondencja pomiędzy podmiotami publicznymi od 1.01.2025 r. 33

7.5. Fikcja doręczenia 33

7.6. Okres przejściowy od 1.01.2025 r. do 31.12.2025 r. 34

7.7. Opinie i stanowiska MC 34

8. Wnioskowanie o ADE – co warto przygotować 39

9. Zakładanie skrzynki do e-Doręczeń i jej aktywacja 40

9.1. Jak złożyć wniosek o adres i skrzynkę do e-Doręczeń? 41

9.2. Jak sprawdzić status wniosku? 42

9.3. Co zrobić, jeśli wniosek został odrzucony? 42

9.4. Jak aktywować skrzynkę e-Doręczeń? 43

9.5. Co należy zrobić, gdy wniosek o nadanie adresu do e-Doręczeń (ADE) został zaakceptowany, ale przed aktywacją skrzynki zmienił się reprezentant urzędu? 43

10. Obsługa skrzynki w aplikacji e-Doręczeń 44

10.1. Logowanie do skrzynki 44

10.2. Uprawnienia 45

10.2.1. Użytkownicy 45

10.2.2. Foldery 46

10.2.3. Role 47

10.3. Wiadomości w skrzynce e-Doręczeń 47

10.3.1. Wyszukiwanie adresu 48

10.3.2. Wysyłanie wiadomości elektronicznej (PURDE) 49

10.3.3. Wysyłanie wiadomości hybrydowej (PUH) 50

10.3.4. Jak przygotować plik PDF 50

10.3.5. Wiadomości odebrane 54

10.3.6. Reguły wiadomości 54

10.3.7. Wiadomości wysłane 55

10.3.8. Wyszukiwanie wiadomości 55

10.3.9. Wysyłka masowa 55

10.3.10. Pojemność skrzynki i archiwizacja wiadomości 56

10.4. Zarządzanie adresami do e-Doręczeń 56

11. Opłaty za przesyłkę w ramach PURDE i PUH 58

12. Dowody w e-Doręczeniach 60

12.1. Dowody potwierdzające wiadomość elektroniczną (PURDE) 60

12.1.1. Dowody techniczne 61

12.1.2. Dowody biznesowe 63

12.1.3. Pobieranie dowodów 64

12.1.4. Weryfikacja dowodów technicznych 65

12.2. Dowody potwierdzające wiadomość hybrydową (PUH) 65

12.2.1. Powody odrzucenia 66

12.2.2. Dowody nadania 68

12.2.3. Moc dowodowa dokumentu w PUH 69

12.2.4. Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru albo Zwrotu 69

13. Jak złożyć reklamację w ramach PURDE i PUH 71

14. Integracja Zewnętrznych Systemów Usługowych z e-Doręczeniami 72

15. O czym należy pamiętać, korzystając z e-Doręczeń 72

16. Gdzie szukać informacji na temat e-Doręczeń 73

17. Lista ilustracji i tabel 76

Checklista „Jak wdrożyć e-Doręczenia w urzędzie” 78

1. WSTĘP

Już od **1 stycznia 2025 roku** podmioty wskazane w ustawie będą miały obowiązek korzystania z e-Doręczeń. Aby ułatwić ich wdrożenie w Twojej organizacji, COI we współpracy z Pocztą Polską S.A. oraz przedstawicielami Grupy Roboczej ds. e-Doręczeń przy Komisji Wspólnej Rządu i Samorządu Terytorialnego przygotował ten przewodnik. Znajdziesz w nim najważniejsze zagadnienia, które pozwolą Ci sprawnie i efektywnie przejść przez cały proces, od przygotowania, przez wdrożenie, po codzienne korzystanie z tej formy korespondencji.

Nasz przewodnik nie zastępuje obszernej bazy wiedzy, która jest dostępna na stronie e-Doręczeń. Zebraliśmy jednak w jednym miejscu najistotniejsze informacje, aby ułatwić Ci odnalezienie odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania. Zachęcamy do korzystania z różnorodnych materiałów dostępnych online, takich jak instrukcje, filmy instruktażowe i kursy e-learningowe.

Przewodnik zawiera liczne linki do treści zewnętrznych oraz odnośniki między rozdziałami. Dlatego polecamy, aby korzystać z niego w formie elektronicznej. Po wydrukowaniu czytelnik nie skorzysta w pełni z przewodnika – na przykład nie będzie miał dostępu do interaktywnych funkcji.

Dodatkowo przygotowaliśmy też checklistę „Jak wdrożyć e-Doręczenia w urzędzie". Znajdziesz ją na końcu przewodnika.

Publikacja zawiera treści aktualne na dzień 23 grudnia 2024 roku.

2. SŁOWNIK POJĘĆ

Adres do doręczeń elektronicznych (ADE) – czyli adres do e-Doręczeń. Jest to adres elektroniczny podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Umożliwia on jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata podczas przesyłania korespondencji w ramach tych usług. ADE jest nadawany przez ministra właściwego ds. informatyzacji.

API – interfejsy zewnętrzne umożliwiające integrację autoryzowanych systemów elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD) i innych systemów dziedzinowych (na przykład kancelaryjnych) z e-Doręczeniami.

Baza Adresów Elektronicznych (BAE) – rejestr publiczny prowadzony i zarządzany przez ministra właściwego ds. informatyzacji, w którym gromadzone są adresy do doręczeń elektronicznych. Dostęp do Bazy Adresów Elektronicznych mają jedynie podmioty, które korzystają z doręczeń elektronicznych.

Dowody – dowody generowane w całym procesie prowadzenia korespondencji za pomocą usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, w szczególności dowód wysłania i dowód otrzymania przesyłki.

Fikcja doręczenia – polega na tym, że po 14 dniach od wpłynięcia przesyłki na adres podmiotu przesyłka niedoręczona jest uznawana za skutecznie doręczoną.

Krajowy system doręczeń elektronicznych – system, w ramach którego funkcjonują publiczne i kwalifikowane usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz baza adresów elektronicznych.

Kwalifikowani Dostawcy Usług (KDU) – podmioty, które uzyskały uprawnienia kwalifikowanego dostawcy rejestrowanego doręczenia elektronicznego i zostały wpisane do rejestru dostawców usług zaufania.

Kwalifikowana Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego – komercyjna usługa, która umożliwia wymianę korespondencji pomiędzy podmiotami publicznymi a niepublicznymi oraz między podmiotami niepublicznymi. Może ją świadczyć kwalifikowany

dostawca usług (w tym operator wyznaczony) wpisany do rejestru dostawców usług zaufania.

Publiczna Usługa Hybrydowa (PUH) – polega na tym, że nadawca wysyła korespondencję w postaci elektronicznej, a następnie korespondencja ta przekształcana jest w przesyłkę listową oraz dostarczana adresatowi w przewidywanym terminie. Usługa jest przeznaczona tylko dla podmiotów publicznych oraz realizowana przez operatora wyznaczonego. Dodatkowo nadawca otrzyma EPO, czyli Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru. To dowód, który zawiera m.in. informację o dacie doręczenia bądź zwrotu przesyłki.

Publiczna Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego (PURDE) – polega na wysłaniu i odebraniu korespondencji elektronicznej pomiędzy podmiotami publicznymi oraz między podmiotami publicznymi a niepublicznymi. Usługa jest realizowana przez operatora wyznaczonego.

eIDAS – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym. Jego celem jest ujednolicenie systemu interakcji elektronicznej między obywatelami, przedsiębiorcami i organami władzy publicznej w Unii Europejskiej. Usługa e-Doręczeń spełnia wymagania rozporządzenia eIDAS.

Środowisko testowe (INT) – środowisko, które umożliwia przeprowadzanie testów integracji z e-Doręczeniami integratorom systemów klasy EZD, innych systemów dziedzinowych i zewnętrznych oraz testowanie funkcjonalności systemu e-Doręczeń przez podmioty.

Operator wyznaczony – podmiot wybierany przez Prezesa UKE, spośród operatorów pocztowych wyłonionych w drodze konkursu ogłaszanego przez Prezesa UKE. Zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych do dnia 31 grudnia 2025 r. operatorem wyznaczonym zobowiązanym do świadczenia PURDE i PUH jest Poczta Polska.

3. OGÓLNE INFORMACJE O E-DORĘCZENIACH

3.1. CZYM SĄ E-DORĘCZENIA?

e-Doręczenia to elektroniczny odpowiednik listu poleconego za potwierdzeniem odbioru. Dzięki tej usłudze podmioty publiczne i niepubliczne w tym obywatele, przedsiębiorcy oraz przedstawiciele zawodów zaufania publicznego mogą prowadzić korespondencję w wygodny i bezpieczny sposób. Przesyłki wysyłane w ramach e-Doręczeń są równoważne prawnie z tradycyjną przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru. W przyszłości ta usługa zastąpi korespondencję na Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (ePUAP).

e-Doręczenia to usługa zaufania, która jest regulowana przez Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (eIDAS) w odniesieniu do ustanowienia europejskich ram tożsamości cyfrowej.

Zasady funkcjonowania rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Polsce regulują:

- Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wprowadzona w 2020 roku.
- Komunikat Ministra Cyfryzacji z dnia 12 lipca 2024 r. (Dz. U. poz. 1078, z późn. zm.) określający termin wdrożenia rozwiązań technicznych PURDE i PUH.
- Standard publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczonej przez operatora wyznaczonego i kwalifikowanych dostawców usług zaufania świadczących kwalifikowane usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w zakresie współpracy z publiczną usługą rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz skrzynki doręczeń.
- Regulamin świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej.
- Rozporządzenie Ministra Aktywów Państwowych z dnia 9 sierpnia 2021 r. w sprawie realizacji publicznej usługi hybrydowej w obrocie krajowym.
- Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 24 czerwca 2021 r. w sprawie gwarantowanej dostępności oraz pojemności skrzynek doręczeń dla podmiotów publicznych oraz podmiotów niepublicznych.

Zbiór aktów prawnych dotyczących e-Doręczeń znajdziesz na: gov.pl/web/e-doreczenia/akty-prawne.

Już od 1 stycznia 2025 roku podmioty publiczne wskazane w ustawie będą miały obowiązek odbierania i przesyłania korespondencji za pomocą tej usługi. Obowiązek odbierania korespondencji będzie dotyczył również:

- adwokatów,
- radców prawnych,
- doradców podatkowych,
- doradców restrukturyzacyjnych,
- rzeczników patentowych,
- notariuszy

oraz wybranych podmiotów niepublicznych.

Podmioty publiczne w e-Doręczeniach zawsze korzystają z usług operatora wyznaczonego.

Przeczytaj o tym więcej w podrozdziale:

„3.3. Operator wyznaczony”

3.2. CZYM JEST ADE?

Każdy podmiot, aby korzystać z e-Doręczeń, musi posiadać unikatowy adres i skrzynkę. Adres do e-Doręczeń (ADE) jest ciągiem znaków przeznaczonym do realizacji usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Adres ten umożliwia otrzymywanie i wysyłanie korespondencji drogą elektroniczną.

Przykładowy adres:

AE:PL-12345-67890-ABCDE-12

Każdy adres do e-Doręczeń składa się z ciągu znaków (liter i cyfr) w następującym układzie:

AE:PL-XXXXX-XXXXX-YYYYY-ZZ

gdzie:

AE – skrót od „adres elektroniczny”

PL – kod kraju w standardzie ISO 3166 (w tym przykładzie kod Polski)

X – cyfry

Y – litery

Z – cyfry sumy kontrolnej.

Aby uzyskać adres do e-Doręczeń, należy wejść na stronę gov.pl/e-doręczenia i wypełnić wniosek.

Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

„9. Zakładanie skrzynki do e-Doręczeń i jej aktywacja”

3.3. OPERATOR WYZNACZONY

Operator wyznaczony to podmiot, który realizuje usługę e-Doręczeń. Jest wybierany na 10 lat w konkursie organizowanym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

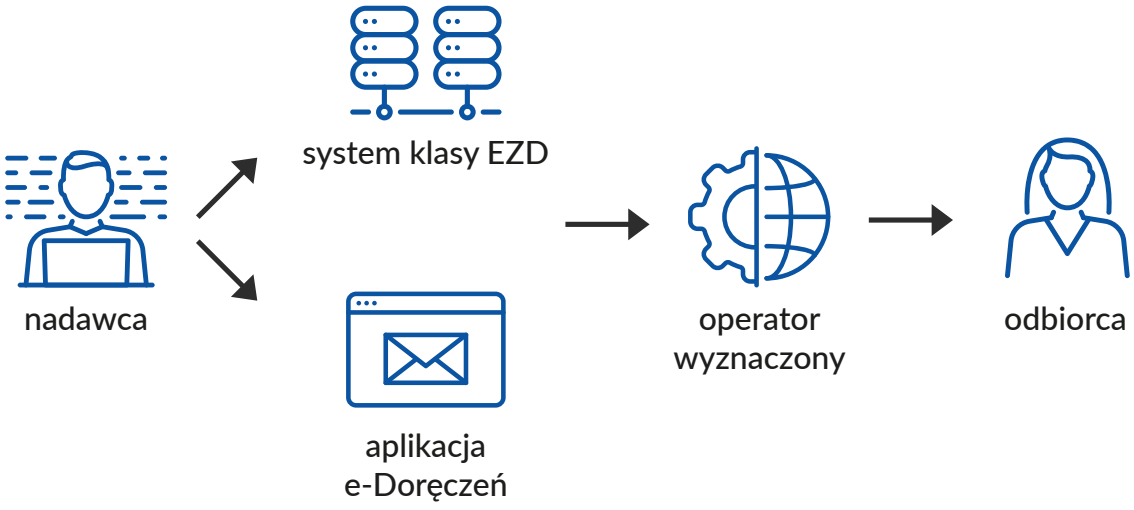
Do końca 2025 roku rolę operatora wyznaczonego w Polsce pełni **Poczta Polska S.A.** Odpowiada ona za bezpieczne i efektywne doręczanie korespondencji elektronicznej między instytucjami publicznymi a obywatelami i przedsiębiorcami.

Zadania i zakres odpowiedzialności operatora wyznaczonego wynikają z ustawy o doręczeniach elektronicznych.

Operator wyznaczony dla podmiotów publicznych zapewnia w szczególności:

- publiczną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE) oraz publiczną usługę hybrydową (PUH),

- 30 GB pojemność skrzynki do e-Doręczeń.



Ilustracja 1. Udział operatora wyznaczonego w usłudze e-Doręczeń.

3.4. BEZPIECZEŃSTWO E-DORĘCZEŃ

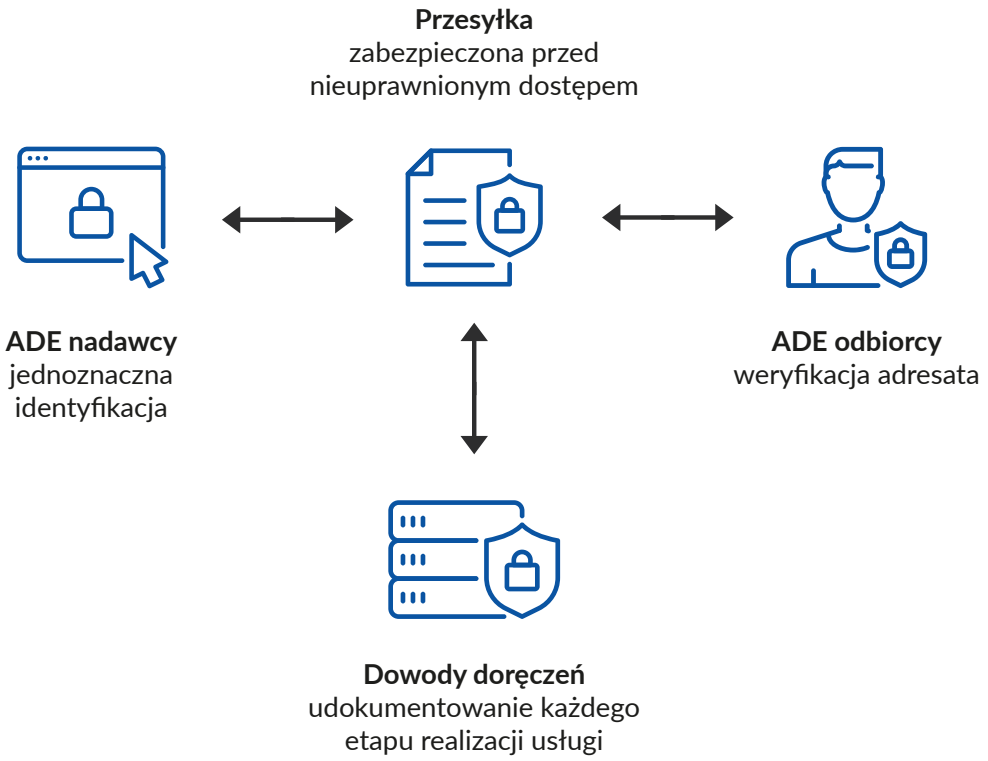
Usługi doręczenia elektronicznego, zarówno publiczne, jak i komercyjne, muszą spełniać rygorystyczne wymagania bezpieczeństwa określone w rozporządzeniu eIDAS oraz normach technicznych implementujących wymagania eIDAS. Podlegają krajowemu nadzorowi w zakresie usług zaufania, w Polsce realizowanemu przez ministra właściwego do spraw informatyzacji.

Bezpieczeństwo e-Doręczeń jest zapewnione przez unikatowe, właściwe dla niego cechy:

- **Autentyczność i integralność danych** – muszą być zabezpieczone w sposób, który uniemożliwi nieuprawnioną modyfikację ich treści.
- **Jednoznaczna identyfikacja nadawcy** – ochrona przed phishingiem i spamem.
- **Jednoznaczna identyfikacja odbiorcy** – zapewnienie poufności korespondencji.
- **Potwierdzenie wysyłki i odbioru** – system dostarcza dowody potwierdzające, że dokument został prawidłowo wysłany i odebrany przez właściwego adresata.
- **Zaawansowana pieczęć elektroniczna dostawcy** – wyklucza możliwość niewykrywalnej zmiany danych.
- **Ochrona przed nieuprawnionym dostępem** – e-Doręczenia gwarantują, że dostęp do dokumentów mają jedynie uprawnione osoby.

- **Kwalifikowany elektroniczny znacznik czasu** – potwierdza czas każdej czynności w procesie.

- **Audyty i kontrole** – podmioty świadczące usługi (kwalifikowani dostawy, operator wyznaczony) są nadzorowani przez ministra cyfryzacji i przechodzą okresowe audyty i kontrole, zgodnie z rozporządzeniem eIDAS.



Ilustracja 2. Kluczowe elementy bezpieczeństwa e-Doręczeń.

3.4.1. E-DORĘCZENIA A RODO

Poczta Polska S.A. jako operator wyznaczony do świadczenia e-Doręczeń jest administratorem danych osobowych i nie zawiera z podmiotami publicznymi odrębnych umów powierzenia danych osobowych.

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Pocztę Polską S.A. dostępne są w Regulaminie świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej. Potwierdzenie zapoznania się z warunkami tego regulaminu jest równoznaczne z akceptacją warunków przechowywania i przetwarzania danych osobowych przez administratora.

3.5. KORZYŚCI Z E-DORĘCZEŃ

Gdy korzystasz z e-Doręczeń, nie tylko realizujesz obowiązek wynikający z ustawy o doręczeniach elektronicznych, lecz także zyskujesz:

Bezpieczeństwo treści – korespondencja zabezpieczona jest przed zmianą treści.

Wiarygodność korespondencji – nadawca oraz odbiorca są jednoznacznie identyfikowani.

Bezpieczeństwo prawne – e-Doręczenia są zgodne z regulacjami europejskimi (eIDAS) oraz polską ustawą o e-Doręczeniach.

Kompleksowość działania – korespondencję można wysłać do osób fizycznych, osób prawnych oraz podmiotów administracji publicznej.

Przejrzystość procesów – czas każdej czynności w procesie potwierdza kwalifikowany elektroniczny znacznik czasu.

Oszczędność czasu – nadajesz i odbierasz korespondencję bez wizyt na poczcie.

Zmniejszenie kosztów – przesyłki nadawane w ramach e-Doręczeń są tańsze od tradycyjnych przesyłek poleconych za potwierdzeniem odbioru.

4. USŁUGI DORĘCZENIA ELEKTRONICZNEGO

Cyfrowa komunikacja między obywatelami i przedsiębiorcami a administracją publiczną odbywa się za pomocą tzw. usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego (RDE).

W ramach krajowego systemu doręczeń elektronicznych, zgodnie ze standardem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, wyróżniamy:

- Publiczną Usługę Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego (PURDE),
- Kwalifikowaną Usługę Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego,
- Bazę adresów elektronicznych.

Usługi RDE, zgodnie z ustawą, realizują wszystkie wymagania usługi kwalifikowanej. W szczególności zapewniają one identyfikację nadawcy i odbiorcy oraz dowody

z doręczenia elektronicznego, które są oznaczone kwalifikowanym elektronicznym znacznikiem czasu.

W ramach doręczeń elektronicznych funkcjonuje także publiczna usługa hybrydowa (PUH), z której mogą korzystać wyłącznie podmioty publiczne. Usługa realizowana jest przez operatora wyznaczonego.

4.1. PUBLICZNA USŁUGA REJESTROWANEGO DORĘCZENIA ELEKTRONICZNEGO (PURDE)

Publiczna Usługa Rejestrowanego Doręczenia (PURDE) polega na wysłaniu i odebraniu korespondencji elektronicznej pomiędzy podmiotami publicznymi oraz podmiotami publicznymi a niepublicznymi. Wszyscy, którzy korzystają z PURDE, muszą mieć aktywny adres do e-Doręczeń (ADE). Usługa realizowana jest przez operatora wyznaczonego.

Pamiętaj!

Adres do e-Doręczeń nie jest adresem e-mail.

4.1.1. ETAPY REALIZACJI PURDE

- Zaloguj się do skrzynki e-Doręczeń
- Przygotuj wiadomość elektroniczną
  a. Wskaż ADE adresata
  b. Utwórz wiadomość (z załącznikiem lub bez)
- Wyślij wiadomość, a otrzymasz dowód nadania
- Adresat dostanie powiadomienie o oczekującej wiadomości
- Adresat odbierze wiadomość, a Ty otrzymasz dowód odbioru

Ilustracja 3. Uproszczony schemat wysyłania przesyłki za pomocą PURDE.

Pamiętaj!

Po 14 dniach od wpłynięcia przesyłki na skrzynkę podmiotu niepublicznego wiadomość uznawana jest za skutecznie doręczoną (fikcja doręczenia).

Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

„12. Dowody w e-Doręczeniach”

4.1.2. WARUNKI WYSYŁKI PURDE

Szczegółowe informacje na temat warunków wysyłki w ramach PURDE znajdują się Regulaminie PURDE i PUH. Najważniejsze z nich:

- wielkość pojedynczej korespondencji (wraz z załącznikami) do maksymalnie 15 adresatów nie może przekraczać 500 MB,
- wielkość pojedynczej korespondencji (wraz z załącznikami) do maksymalnie 1000 adresatów nie może przekraczać 15 MB,
- dla każdego z odbiorców tworzona jest odrębna przesyłka z indywidualnym numerem,
- dopuszczalne formaty plików określa załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia PURDE i PUH,
- dla każdej przesyłki wystawiane są odrębne dowody.

Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

„12. Dowody w e-Doręczeniach”

4.2. PUBLICZNA USŁUGA HYBRYDOWA (PUH)

Publiczna Usługa Hybrydowa (PUH) polega na nadaniu korespondencji w formie elektronicznej, a następnie przekształceniu jej na postać listową oraz dostarczeniu jej adresatowi w przewidywanym czasie realizacji. Stosowana jest wtedy, gdy odbiorca nie

posiada ADE. Usługa realizowana jest przez operatora wyznaczonego i przeznaczona tylko dla podmiotów publicznych.

4.2.1. ETAPY REALIZACJI PUH

Zaloguj się do skrzynki e-Doręczeń

Przygotuj wiadomość elektroniczną

a. Wpisz dane odbiorcy

b. Utwórz wiadomość z załącznikiem

Wyślij wiadomość ze skrzynki e-Doręczeń

Operator wyznaczony odbierze Twoją wiadomość

Operator wyznaczony przekształci ją w przesyłkę listową

Listonosz doręczy list do adresata

Operator wyznaczony wystawi dowód w postaci elektronicznego potwierdzenia odbioru (EPO)

Ilustracja 4. Uproszczony schemat wysyłania przesyłki za pomocą PUH.

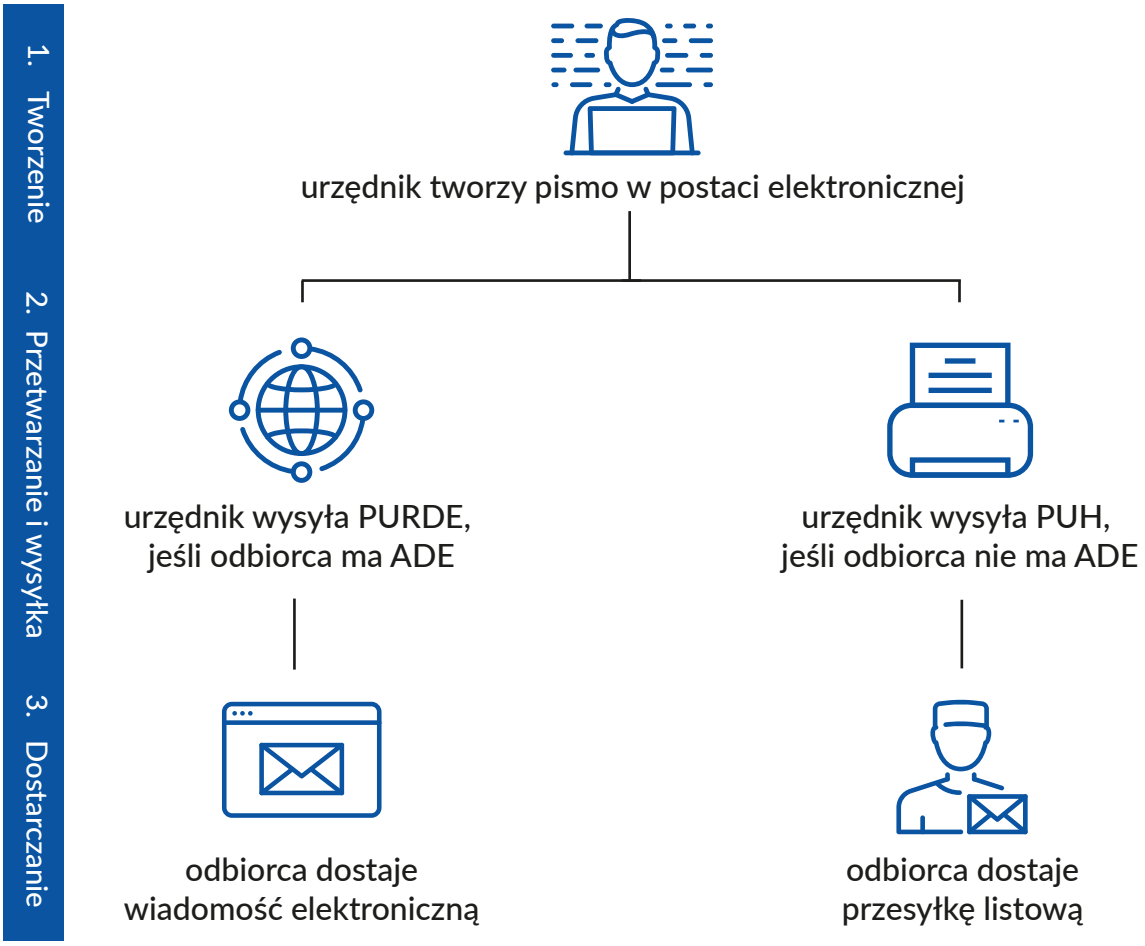
Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

„12. Dowody w e-Doręczeniach”

4.2.2. WARUNKI WYSYŁKI PUH

Szczegółowe informacje na temat warunków wysyłki w ramach PUH znajdują się w Regulaminie PURDE i PUH. Najważniejsze z nich:

- pojedyncza przesyłka PUH może składać się z wielu plików w formacie PDF. Ich łączna wielkość nie może przekraczać 15 MB i 98 kartek. Korespondencja masowa (do maksymalnie 1000 odbiorów) może zawierać tylko jeden plik PDF,
- w ramach PUH możesz wysłać jednorodną korespondencję w trybie standardowym (do 1 odbiorcy) lub masowym (do maksymalnie 1000 odbiorców),
- maksymalna liczba kartek załącznika:
    - dla parametru podstawowego wynosi 12 (w tym strona adresowa),
    - dla parametru dodatkowego wynosi 13-99 (w tym strona adresowa),
- wymagania dla pliku PDF określa załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia PURDE i PUH.



Ilustracja 5. Porównanie wysyłki PURDE i PUH.

4.3. KWALIFIKOWANA USŁUGA REJESTROWANEGO DORĘCZENIA ELEKTRONICZNEGO

Kwalifikowana Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego to komercyjna usługa e-Doręczeń. Umożliwia przesyłanie korespondencji pomiędzy firmami, osobami fizycznymi a także do urzędów. Świadczona jest przez Kwalifikowanych Dostawców Usług (KDU). Są to podmioty, które zostały wpisane do rejestru dostawców usług zaufania i uzyskały certyfikat CA. Nadzór nad dostawcami usług zaufania sprawuje **minister właściwy do spraw informatyzacji**.

Usługa	Publiczna usługa RDE (PURDE i PUH)	Kwalifikowana usługa RDE
Nadawanie korespondencji pomiędzy podmiotami publicznymi	TAK	NIE
Nadawanie korespondencji pomiędzy podmiotami niepublicznymi	NIE	TAK
Wysyłanie korespondencji do podmiotów publicznych	TAK	TAK
Wysyłanie korespondencji do podmiotów niepublicznych	TAK	TAK
Ważność dowodów z usługi	TAK	TAK
Generowanie dowodów z usługi	TAK	TAK
Weryfikacja tożsamości nadawcy i odbiorcy	TAK	TAK
Nadzór nad dostawcą usługi	TAK	TAK
Dostępność usługi 24/7	TAK	TAK
Poufność i bezpieczeństwo korespondencji	TAK	TAK

Tabela 1. Porównanie publicznej usługi e-Doręczeń z usługą kwalifikowaną.

5. SPOSOBY KORZYSTANIA Z E-DORĘCZEŃ

Podmiot publiczny może korzystać z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej poprzez:

- system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) lub inny system kancelaryjny zintegrowany z e-Doręczeniami
- lub aplikację e-Doręczeń.

Pamiętaj!

Aby korzystać z e-Doręczeń, Twój urząd musi posiadać aktywne ADE.

Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

„9. Zakładanie skrzynki do e-Doręczeń i jej aktywacja”

5.1. SYSTEM EZD

System klasy EZD, który służy do zarządzania dokumentami w formie elektronicznej w instytucjach publicznych. Obejmuje cały cykl życia dokumentu — od jego utworzenia lub otrzymania aż po jego archiwizację.

Pamiętaj!

Aby móc korzystać z e-Doręczeń za pośrednictwem systemu klasy EZD, musi on być zintegrowany z usługą. Skontaktuj się z dostawcą swojego systemu i zapytaj, czy rozpoczął już jego integrację z e-Doręczeniami.

5.2. APLIKACJA E-DORĘCZEŃ

Aplikacja e-Doręczeń to bezpłatne narzędzie umożliwiające korzystanie z usługi tym instytucjom, które nie posiadają jeszcze systemu klasy EZD lub innych systemów kancelaryjnych zintegrowanych z e-Doręczeniami. Aby korzystać z aplikacji, nie trzeba jej instalować – wystarczy wejść na stronę gov.pl/web/e-doreczenia.

Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

„10. Obsługa skrzynki w aplikacji e-Doręczeń”

6. PRZYGOTOWANIE DO WDROŻENIA E-DORĘCZEŃ

Zanim zaczniesz korzystać ze skrzynki e-Doręczeń, przygotuj swój urząd do wdrożenia usługi.

Warto na początku wyznaczyć zespół, który będzie zaangażowany w proces wdrożenia e-Doręczeń. Jego pracami niech kieruje wyznaczony koordynator. W skład takiego zespołu mogą wejść pracownicy IT i kancelarii, radca prawny oraz przedstawiciele poszczególnych wydziałów Twojej instytucji.

Zapoznaj się z kolejnymi krokami przygotowania urzędu do wdrożenia e-Doręczeń.

Krok 1. Testowanie usługi

Przetestuj funkcje systemu e-Doręczeń w środowisku testowym INT. Nie musisz do tego zakładać ani aktywować skrzynki do e-Doręczeń. Musisz jednak posiadać konto i skrzynkę testową na środowisku Int.

Sprawdź, jak uzyskać dostęp do środowiska testowego.

Udział w testach pozwoli na:

- przetestowanie obsługi systemu (wysyłka wiadomości, dodawanie uprawnień itp.),
- zapoznanie z procesem wnioskowania o ADE,

- integrację Twojego systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją (EZD) lub innego systemu kancelaryjnego z usługą.

Zachęcamy, aby zintegrować wykorzystywane w instytucji systemy dziedzinowe z e-Doręczeniami. Integracja zwiększy funkcjonalność tych systemów i pozwoli w pełni wykorzystać usługę doręczeń elektronicznych.

Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

„14. Integracja Zewnętrznych Systemów Usługowych z e-Doręczeniami”

Okiem praktyka (Urząd m.st. Warszawy): Zintegrowaliśmy z testową skrzynką e-Doręczeń nasz system podatkowy.

Krok 2. Regulacje wewnętrzne

Korzystanie z nowej formy wysyłki korespondencji wiąże się z koniecznością wprowadzenia zmian w regulaminach wewnętrznych i instrukcji kancelaryjnej w Twoim urzędzie oraz instrukcji kancelaryjnej w porozumieniu z właściwym miejscowo archiwum państwowym.

Przeanalizuj te dokumenty i wprowadź niezbędne zmiany.

Dobra praktyka: W regulacjach wewnętrznych uwzględnij procedury:

- wyznaczania administratora skrzynek przez reprezentanta podmiotu oraz
- wydania pełnomocnictwa do wnioskowania o ADE dla urzędu.

Krok 3. Szkolenia pracowników

Przygotuj pracowników urzędu do korzystania z usługi:

- udostępnij im możliwość korzystania ze środowiska testowego,
- zachęć do skorzystania z e-learningów i materiałów instruktażowych na stronie e-Doręczeń.

Okiem praktyka (UKE): W październiku 2023 roku wszyscy nasi pracownicy odbyli szkolenie w formie e-learningu (poprzedzone testem wstępnym i kończącym). Zorganizowaliśmy też warsztaty doskonalące z e-Doręczeń dla wszystkich pracowników.

Okiem praktyka (Urząd m.st. Warszawy): W ramach wewnętrznej kampanii informacyjnej, na portalu wewnętrznym urzędu, utworzyliśmy w połowie 2023 roku stronę poświęconą e-Doręczeniom. Pracownicy urzędu oraz jednostek miejskich (posiadający dostęp do portalu) mogą znaleźć tam najważniejsze informacje, w tym opis wewnętrznych procedur oraz dane kontaktowe do administratora skrzynek, a także koordynatorów e-Doręczeń i czynności kancelaryjnych.

Okiem praktyka (jednostki zrzeszone w Związku Powiatów Polskich): Warto przekazywać pracownikom aktualne informacje o e-Doręczeniach w wewnętrznych newsletterach czy intranecie. W taki sposób można również np. udostępniać prezentacje ze szkoleń.

Okiem praktyka (Urząd Miasta Poznania): Od 2021 r. prowadzimy stronę, gdzie zamieszczamy wszystkie informacje o e-Doręczeniach. Znajdują się tam prezentacje, interpretacje prawne zapisów, odpowiedzi na pytania pracowników urzędu i jednostek, informacje o szkoleniach. Oprócz tego opisy postępowania z przesyłkami nadawanymi i odbieranymi w e-Doręczeniach, schematy obiegu dokumentów, nasze filmy i opisy z testowania integracji mdoka z e-Doręczeniami itp. Ponadto na portalu pracowniczym zamieszczamy informacje dotyczące e-Doręczeń. Najważniejsze z nich przesyłamy do wszystkich wydziałów i jednostek miejskich. Cyklicznie spotykamy się z przedstawicielami wszystkich wydziałów i jednostek, zapraszając często ekspertów.

7. REGULACJE PRAWNE

Przedstawione w tej części informacje nie stanowią wiążącej wykładni prawa – mają na celu przedstawienie stanowiska MC w zakresie najważniejszych kwestii prawnych związanych z doręczeniami elektronicznymi.

e-Doręczenia wprowadzają nowe możliwości, ale również wiążą się z określonymi obowiązkami i procedurami, których przestrzeganie jest niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania urzędów. W tym rozdziale przedstawimy najważniejsze dokumenty oraz wynikające z nich obowiązki urzędników.

e-Doręczenia regulują poniższe przepisy:

- Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045, z późn. zm.) – dalej ustawa o doręczeniach elektronicznych (UoDE).

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. (eIDAS).

- Komunikat Ministra Cyfryzacji z dnia 29 maja 2023 r. (Dz. U. 1077, z późn. zm.), w szczególności wraz ze zmianą z dnia 12 lipca 2024 r. (Dz. U. z 2024 r. poz. 1078).

- Standard publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczonej przez operatora wyznaczonego i kwalifikowanych dostawców usług.

- Regulamin świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej.

Ponadto szczegółowe regulacje określające zasady doręczenia na adres do doręczeń elektronicznych są określone w szczególności w Kodeksie postępowania administracyjnego (KPA), w Ordynacji podatkowej (OP) oraz w Ustawie z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U. z 2023 r. poz. 2505, z późn. zm.), zwanej dalej „u.p.e.a.".

Zapoznaj się z najważniejszymi aktami prawnymi.

Pamiętaj!

Na bieżąco śledź zmiany w regulacjach prawnych dotyczących e-Doręczeń.

7.1. USTAWA O DORĘCZENIACH ELEKTRONICZNYCH (UODE)

Ten akt prawny reguluje:

- zasady doręczania korespondencji z wykorzystaniem publicznej usługi rejestrowanego doręczania elektronicznego (PURDE) i publicznej usługi hybrydowej (PUH),

- zasady i warunki świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczania elektronicznego (PURDE) i publicznej usługi hybrydowej (PUH),

- zasady wykorzystywania kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczania elektronicznego do wymiany korespondencji z podmiotami publicznymi.

Oto najważniejsze informacje, które znajdziesz w UoDE:

Pojęcia	Numer artykułu	Opis
Definicja podmiotu publicznego	**art. 2 pkt 6**	Są to przede wszystkim jednostki sektora finansów (JST, jednostki budżetowe, samorządowe zakłady budżetowe, agencje wykonawcze, państwowe osoby prawne).
Obowiązek posiadania ADE przez podmiot publiczny	**art. 8**	Podmiot publiczny jest obowiązany do posiadania ADE wpisanego do BAE, powiązanego z PURDE w terminie od 1.01.2025 r. określonym w Komunikacie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 maja 2023 r.
Wniosek o założenie ADE	**art. 12 ust. 1**	Minister właściwy ds. informatyzacji tworzy ADE na wniosek podmiotu publicznego skierowany do tego ministra, a w przypadku podmiotów publicznych wpisanych do Krajowego Rejestru Sądowego także automatycznie.
Aktywacja ADE i wpisanie go do BAE	**art. 15 ust. 7 pkt 1**	ADE jest wpisywany do BAE **po jego aktywacji** – to oznacza, że złożenie wniosku i utworzenie ADE nie powoduje „automatycznego" wpisania do BAE.
Usunięcie ADE z BAE	**art. 35 ust. 1 pkt 2 lub ust. 4 pkt 3 i 4**	Wpisany ADE podmiotu publicznego może zostać wykreślony z BAE tylko w przypadkach określonych w ustawie o doręczeniach elektronicznych (np. **wpisanie ADE niezgodnie z przepisami prawa, likwidacja lub zniesienie podmiotu albo wykreślenie z KRS podmiotu publicznego**).
Moment doręczenia	**art. 42**	W przypadku doręczania korespondencji przy wykorzystaniu PURDE korespondencja jest uznana za doręczoną: a. we wskazanej w dowodzie otrzymania chwili: • odebrania korespondencji doręczonej na adres podmiotu niepublicznego, • wpłynięcia korespondencji doręczonej na adres podmiotu publicznego, b. w dniu następującym po upływie 14 dni od wskazanego w dowodzie otrzymania dnia wpłynięcia korespondencji na adres do doręczeń elektronicznych podmiotu niepublicznego.

Tabela 2. Najważniejsze pojęcia w UoDE.

Podmioty publiczne od dnia określonego w komunikacie Ministra Cyfryzacji tj. od 1.01.2025 r. są zobowiązane korzystać z e-Doręczeń, tj. z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE), a w przypadku gdy adresat nie posiada adresu do doręczeń elektronicznych – z publicznej usługi hybrydowej (PUH). Ustawa określa jednak wyjątki, których spełnienie wyłącza obowiązek stosowania systemu e-Doręczeń do wysyłania pism.

Natomiast podmioty publiczne, o których mowa w art. 155 ust. 6 UoDE, w tym jednostki samorządu terytorialnego i ich związki, mają obowiązek stosowania PUH od dnia 1 października 2029 r., z tym, że mogą skorzystać z PUH przed tym terminem – **ust. 7.7. pkt 4 zawiera stanowisko w zakresie skutków dobrowolnego skorzystania z PUH przed 1 października 2029 r.**

Pamiętaj!

Aktywowanie ADE musi nastąpić najpóźniej 31 grudnia 2024 r. – tak aby podmiot publiczny, którego dotyczy obowiązek stosowania UoDE, mógł korzystać z doręczeń elektronicznych od dnia 1 stycznia 2025 r.

Niezależnie od tego, z jakiego ADE wniesiono podanie jeżeli w danej sprawie znajdują zastosowanie przepisy KPA albo OP, kluczowe jest, aby organ ustalił, kto jest stroną postępowania, i odpowiedział na ADE strony.

Podmiot publiczny ma obowiązek doręczenia na ADE tylko, jeżeli doręcza korespondencję wymagającą uzyskania potwierdzenia jej nadania lub odbioru (w innych przypadkach może, ale nie musi doręczać na ADE).

Wyłączenia stosowania przepisów UoDE	Numer artykułu
UoDE nie stosuje się: • w przypadku doręczania korespondencji zawierającej informacje niejawne, • w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego oraz w konkursie, • w postępowaniu o zawarcie umowy koncesji prowadzonym na podstawie ustawy z dnia 21 października 2016 r. o umowie koncesji na roboty budowlane lub usługi, • w przypadku wymiany danych z systemami teleinformatycznymi za pomocą usług sieciowych, • jeżeli przepisy odrębne przewidują wnoszenie lub doręczanie korespondencji z wykorzystaniem innych niż adres do doręczeń elektronicznych rozwiązań techniczno-organizacyjnych, w szczególności na konta w systemach teleinformatycznych obsługujących postępowania sądowe lub do repozytoriów dokumentów.	**art. 3**
Przepisów art. 4 i art. 5 UoDE nie stosuje się, gdy: 1. Podmiot wnosi o doręczenie oryginału dokumentu sporządzonego pierwotnie w postaci papierowej. 2. Korespondencja nie może być doręczona na adres do doręczeń elektronicznych albo z wykorzystaniem publicznej usługi hybrydowej ze względu na: a. brak możliwości sporządzenia i przekazania dokumentu w postaci elektronicznej wynikający z przepisów odrębnych, b. brak możliwości wykorzystania publicznej usługi hybrydowej wynikający z przepisów odrębnych, c. konieczność doręczenia niepodlegającego przekształceniu dokumentu utrwalonego w postaci innej niż elektroniczna lub rzeczy, d. ważny interes publiczny, w szczególności bezpieczeństwo państwa, obronność lub porządek publiczny, e. ograniczenia techniczno-organizacyjne wynikające z objętości korespondencji oraz inne przyczyny mające charakter techniczny. 3. Przepisy odrębne przewidują możliwość dokonywania doręczeń z wykorzystaniem także sposobów innych niż publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publiczna usługa hybrydowa, w szczególności przy pomocy swoich pracowników, a nadawca w konkretnych okolicznościach uzna inny sposób doręczenia za bardziej efektywny.	**art. 6**
Do dnia 31 grudnia 2025 r. przepisów art. 4 i art. 5 nie stosuje się w przypadku, gdy korespondencja nie może być doręczona na adres do doręczeń elektronicznych albo z wykorzystaniem publicznej usługi hybrydowej ze względu na przesłanki organizacyjne. Istnienie przesłanek organizacyjnych ocenia nadawca.	**art. 147 ust. 5** w 2025 roku
Przepisów UoDE nie stosuje się w przypadku, gdy przepisy odrębne przewidują możliwość dokonywania doręczeń z wykorzystaniem innych sposobów doręczenia.	

Tabela 3. Wyłączenia stosowania przepisów UoDE.

Pamiętaj!

To, czy przesłanki z art. 6 ust. 1 pkt 2 albo art. 147 ust. 5 UoDE zaistniały, ocenia nadawca, czyli podmiot publiczny, na potrzeby przewodnika zwany dalej „urzędem", który wysyła korespondencję.

Przesłanki organizacyjne z art. 147 ust. 5 opisuje ust. 7.7.

Poniżej przykłady wyjątków z art. 6 UoDE:

1. Brak możliwości wykorzystania publicznej usługi hybrydowej wynikający z przepisów odrębnych – np.: ustawy o policji (art. 3a).

2. Podmiot wnosi o doręczenie oryginału dokumentu sporządzonego pierwotnie w postaci papierowej np.: zaświadczenie czy znajdujący się w aktach sprawy oryginał dokumentu w postaci papierowej, zwrot czy też przekazanie według właściwości dokumentów sporządzonych w postaci papierowej. Wyjątek nie jest podstawą do wytworzenia oryginału dokumentu dopiero w następstwie żądania jego doręczenia, w tym załatwienia sprawy w postaci papierowej, jeżeli z innych przepisów nie wynika konieczność wytworzenia, złożenia czy przechowywania określonego dokumentu w postaci papierowej.

3. Brak możliwości sporządzenia i przekazania dokumentu w postaci elektronicznej wynikający z przepisów odrębnych – dotyczy w szczególności dokumentów sporządzanych na blankietach urzędowych, np. dowodów osobistych, paszportów, patentów, licencji, które obligatoryjnie muszą posiadać „fizyczną" postać, przekazywaną zazwyczaj do rąk własnych adresata w siedzibie organu wydającego, ewentualnie rejestrowaną przesyłką pocztową.

4. Konieczność doręczenia niepodlegającego przekształceniu dokumentu utrwalonego w postaci innej niż elektroniczna lub rzeczy – dotyczy przede wszystkim rzeczy i informacji, które są przechowywane na różnych nośnikach danych, czy też są gromadzone i udostępniane w ramach czynności dowodowych, zabezpieczających czy egzekucyjnych.

5. Ważny interes publiczny, w szczególności bezpieczeństwo państwa, obronność lub porządek publiczny.

6. Ograniczenia techniczno-organizacyjne wynikające z objętości korespondencji oraz inne przyczyny mające charakter techniczny – są to przeszkody o obiektywnym

i trudnym do przezwyciężenia charakterze wynikające przede wszystkim z dużej objętości korespondencji, jak również inne przyczyny mające wyłącznie charakter techniczny, wynikający np. ze specyfiki danych do przesłania, czy też gdy powodem jest stan systemu teleinformatycznego (np. awaria systemu do doręczeń elektronicznych ale już nie awaria systemu EZD w urzędzie – ponieważ pomimo tej awarii istnieje możliwość doręczenia w aplikacji do doręczeń).

7. Postępowanie w zakresie zamówień poniżej 130 tysięcy albo w przypadku udzielenia odpowiedzi na wniosek o dostęp do informacji publicznej (chyba, że wnioskodawca zażąda udzielenia informacji na ADE albo zasadne jest doręczenie decyzji o odmowie udzielenia informacji publicznej).

8. Przepisy odrębne przewidują inne niż doręczenia elektroniczne, zazwyczaj akcesoryjne sposoby doręczania, np. przy pomocy pracowników organu czy sądu, i mogą one również obejmować samodzielne przekształcenie przez organ dokumentu z postaci elektronicznej na papierową i doręczenie wydruku dokumentu (przez pracownika czy operatora pocztowego) zamiast wykorzystania publicznej usługi hybrydowej (np. art. 39^3 k.p.a.).

7.2. KODEKS POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO (KPA) – ZASADY DORĘCZENIA OD 1.01.2025 R.

1. Jak strona może wnieść podanie?

Podania (żądania, wyjaśnienia, odwołania, zażalenia) strona (w tym w przewodniku przez stronę należy rozumieć również innego uczestnika postępowania) może wnieść do urzędu:

1.1. na piśmie w postaci:

a. papierowej,

b. elektronicznej:

- na ADE urzędu,
- na konto w systemie teleinformatycznym urzędu,
- na ESP urzędu na konto w ePUAP albo ESP na konto w innym systemie teleinformatycznym,

1.2. za pomocą telefaksu,

1.3. ustnie do protokołu.

2. Jak urząd doręcza korespondencję?

Urząd sprawdza, czy może doręczyć stronie korespondencję elektronicznie w jeden z następujących sposobów:

2.1. Na ADE strony – konieczne jest w pierwszej kolejności sprawdzenie, czy strona posiada swój ADE wpisany do BAE. Od 1 stycznia 2025 roku każdy urząd przed wysłaniem korespondencji musi sprawdzić, czy adresat ma ADE, z wyjątkiem doręczenia na konto w systemie teleinformatycznym.

Urząd doręcza na ADE powiązany z kwalifikowaną usługą rejestrowanego doręczenia elektronicznego, za pomocą której wniesiono podanie, **jeżeli ADE strony nie zostało wpisane do BAE**.

2.2. Na konto strony w systemie teleinformatycznym urzędu – nawet jeśli strona posiada ADE, **urząd nie ma obowiązku sprawdzania ADE w tym przypadku, i wtedy w pierwszej kolejności doręcza na konto w tym systemie**.

2.3. Na konto ePUAP strony – (do 31.12.2025 r. na podstawie art. 147 ust. 3 UoDE), ale tylko w przypadku, gdy strona nie posiada ADE, i:

a. korespondencja jest odpowiedzią na podanie złożone przez ePUAP albo

b. strona poprosiła o doręczenie korespondencji na swoje konto w ePUAP.

2.4. Na konto ePUAP strony – (tylko do 31.12.2025 – na podstawie art. 147 ust. 5 UoDE) jeżeli nawet strona posiada ADE, ale w związku z wystąpieniem przesłanek organizacyjnych podmiot nie może doręczyć stronie pisma na ADE – o ile urząd posiada np. zgodę strony na doręczenia na ePUAP albo korespondencja jest odpowiedzią na podanie złożone na ePUAP.

2.5. Jeżeli podmiot publiczny udostępnia elektroniczną skrzynkę podawczą w systemie innym niż ePUAP – (tylko do 31.12.2025 r. – na podstawie art. 156 UoDE), nawet jeśli strona ma ADE, o ile strona spełni jeden z poniższych warunków:

a. złożyła podanie w formie elektronicznej przez elektroniczną skrzynkę podawczą organu administracji publicznej,

b. wyraziła zgodę na doręczenie korespondencji w ten sposób, wskazując adres elektroniczny,

c. wystąpiła do organu administracji publicznej o doręczenie korespondencji na konto w systemie innym niż ePUAP.

Urząd może doręczyć korespondencję osobiście **w siedzibie organu administracji publicznej** (niezależnie od tego, czy strona posiada ADE czy konto w systemie teleinformatycznym).

W przypadku doręczania na ADE, niezależnie od tego, z jakiego ADE wniesiono podanie, jeżeli w danej sprawie znajdują zastosowanie przepisy KPA albo OP, kluczowe jest, aby organ ustalił, kto jest stroną postępowania i odpowiedział na ADE strony (dotyczy to osób fizycznych, które posiadają ADE nie tylko „prywatne" – art. 32 ust. 2 UoDE albo wnoszenia podań z ADE, przez osobę która nie jest posiadaczem ADE).

W przypadku gdy strona wnosi podanie w postaci papierowej, urząd również sprawdza, czy strona posiada ADE, i czy może doręczyć korespondencję na ten adres.

Wyżej wymienione zasady dotyczą również pełnomocników strony, **z tym, że zgodnie z KPA pełnomocnik może w podaniu wskazać inny ADE (w OP takiej podstawy nie ma)**.

3. Co w przypadku braku możliwości doręczenia elektronicznego?

Jeśli urząd nie może doręczyć korespondencji elektronicznie według zasad opisanych w pkt 2 rozdziału 7.2 tj. na ADE strony, w systemie teleinformatycznym, na ePUAP albo w siedzibie organu, doręczenie odbywa się na następujących zasadach:

3.1. Za pokwitowaniem odbioru:

a. **przez operatora wyznaczonego z wykorzystaniem PUH (z tym, że JST i inne podmioty z art. 155 ust. 6 UoDE, obowiązane są stosować PUH najpóźniej od 1.10.2029 r.)**,

b. przez pracowników urzędu lub inne upoważnione osoby lub organy.

3.2. Alternatywnie – w przypadku braku możliwości doręczenia PUH, urząd może doręczyć korespondencję:

a. za pośrednictwem **przesyłki rejestrowanej**, o której mowa w art. 3 pkt 23 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe,

b. przez swoich pracowników lub inne upoważnione osoby lub organy.

W przypadku wszczęcia postępowania z urzędu albo innego rodzaju komunikacji kierowanej do strony przez urząd (np. wysyłki korespondencji w ramach wszczętego postępowania), **urząd stosuje zasady doręczenia opisane powyżej**.

Pamiętaj!

Wyżej wymienione zasady doręczenia są analogiczne w Ordynacji podatkowej, (z wyjątkiem np. art. 144a) – to oznacza, że znajdą zastosowanie w przypadku postępowań podatkowych.

7.3. DORĘCZENIE KORESPONDENCJI PEŁNOMOCNIKOWI, KTÓRY JEST NP.: RADCĄ PRAWNYM, ADWOKATEM LUB DORADCĄ PODATKOWYM

Pamiętaj!

Osoby wykonujące zawody zaufania publicznego, w szczególności takie jak radcowie prawni, adwokaci albo doradcy podatkowi, są zobowiązane do posiadania ADE od 1 stycznia 2025 r. Korespondencja skierowana do takich osób, będzie doręczana tak jak innym pełnomocnikom strony, w sposób opisany w ust. 7.2.

Osoby wykonujące zawody zaufania publicznego mają obowiązek odbierać korespondencję wysłaną z wykorzystaniem e-Doręczeń. Osoba wykonująca zawód zaufania publicznego, np. będąca jednocześnie doradcą podatkowym i adwokatem lub radcą prawnym, będzie zobowiązana do posiadania jednego ADE.

Jeśli osoba wykonująca zawód zaufania publicznego (np. radca prawny, adwokat lub doradca podatkowy) działa jako pełnomocnik strony w postępowaniu administracyjnym, oznacza to, że korespondencja jest kierowana (doręczana) do pełnomocnika na jego ADE wpisany do BAE (należy sprawdzić, że to ADE powiązany z jego działalnością, a nie prywatny ADE), chyba że wskaże w podaniu inny ADE, jeżeli postępowanie jest prowadzone w trybie KPA.

Należy również pamiętać, że zawody zaufania publicznego mogą posiadać konto w systemie teleinformatycznym – w takim przypadku doręczenie musi nastąpić na konto w tym systemie.

Pamiętaj!

Ponieważ osoby zaufania publicznego mogą posiadać swoje „prywatne” ADE, ważne jest sprawdzenie w BAE, że wysyłka następuje na ADE powiązany z wykonywanym zawodem zaufania publicznego – w innym przypadku można narazić się na zarzut braku skutecznego doręczenia.

7.4. KORESPONDENCJA POMIĘDZY PODMIOTAMI PUBLICZNYMI OD 1.01.2025 R.

Od 1 stycznia 2025 r. doręczenia pomiędzy podmiotami publicznymi obowiązanymi do posiadania ADE będą odbywać się za pomocą usługi PURDE (a więc na ADE), a wyjątkowo mogą za pośrednictwem ePUAP, np. jeżeli zachodzą przesłanki z art. 6 UoDE.

7.5. FIKCJA DORĘCZENIA

Fikcja doręczenia oznacza, że pomimo braku faktycznego odbioru pisma przez adresata, uznaje się je za doręczone po upływie określonego czasu. W przypadku doręczenia i braku odbioru przez stronę korespondencji przesłanej przez urząd:

1. **na ADE strony** – korespondencję uznaje się za doręczoną stronie w dniu następującym po upływie 14 dni od wskazanego w dowodzie otrzymania dnia wpłynięcia korespondencji na ADE strony (art. 39^4 KPA i art. 42 ust. 2 UoDE).

2. **na ePUAP** – do 31 grudnia 2025 r. – w przypadku, o którym mowa w art. 41 ust. 1 pkt 3 UoDE, korespondencję uznaje się za doręczoną w dniu następującym po upływie 14 dni od wskazanego w urzędowym poświadczeniu odbioru (które jest równoważne dowodowi otrzymania) dnia wpłynięcia korespondencji na adres do doręczeń elektronicznych podmiotu niepublicznego (art. 147 ust. 3 albo 5 w zw. z art. 41 i art. 42 UoDE).

7.6. OKRES PRZEJŚCIOWY OD 1.01.2025 R. DO 31.12.2025 R.

Pamiętaj!

Ustawa o zmianie ustawy o doręczeniach elektronicznych nie zmienia terminu wejścia w życie obowiązku stosowania e-Doręczeń dla podmiotów publicznych. Obowiązek stosowania e-Doręczeń dla podmiotów publicznych wchodzi w życie od 1.01.2025 r.

Okres przejściowy dotyczy:

1. Możliwości doręczenia na ePUAP (w zakresie opisanym w stanowisku w ust. 7.7.).

2. Odstąpienia od doręczenia PURDE (a więc na ADE) i z wykorzystaniem usługi PUH w związku z wystąpieniem przesłanek organizacyjnych (więcej na ten temat w ust. 7.7.).

W pozostałym zakresie do doręczenia korespondencji stronie od 1.01.2025 r. zastosowanie znajdą zasady określone w obowiązujących przepisach KPA, o których mowa w ust. 7.2.

7.7. OPINIE I STANOWISKA MC

1. Wyjaśnienie określenia „przesłanki organizacyjne".

Art. 147 ust. 5 UoDE stanowi, że:

„Do dnia 31 grudnia 2025 r. przepisów art. 4 i art. 5 nie stosuje się w przypadku, gdy korespondencja nie może być doręczona na adres do doręczeń elektronicznych albo z wykorzystaniem publicznej usługi hybrydowej ze względu na przesłanki organizacyjne. Istnienie przesłanek organizacyjnych ocenia nadawca".

Przesłanki organizacyjne, które mogą wpływać na brak możliwości stosowania usług PURDE lub PUH, są związane z decyzjami na poziomie zarządzania w podmiocie publicznym.

Przesłanki organizacyjne powinny zatem odnosić się do okoliczności związanych z **organizacją i funkcjonowaniem systemu doręczeń** w danym podmiocie (mogą zostać zastosowane np. w jednym wydziale) – nie może być to zatem każda przesłanka

organizacyjna, ale taka która jest związana z brakiem możliwości zastosowania usługi PURDE albo PUH.

Przesłanki te muszą być obiektywne, uzasadnione i udokumentowane (do wykazania w ramach postępowania w przypadku zakwestionowania skuteczności doręczenia).

Decyzja o wystąpieniu przesłanki organizacyjnej jest podejmowana przez kierownika jednostki lub osobę przez niego upoważnioną.

Przykładowe przesłanki organizacyjne mogą obejmować:

1. **czasową niedostępność narzędzi podmiotu obsługujących e-Doręczenia** – podmiot publiczny nie dysponuje „w danym momencie" odpowiednimi systemami do obsługi doręczeń elektronicznych (np. chwilowy brak możliwości wykorzystania podpisu elektronicznego, w przypadku globalnego zawieszenia certyfikatów lub ich unieważnienia albo czasowa niedostępność systemu EZD czy systemu dziedzinowego). Natomiast **brak wdrożonego systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją nie stanowi wystarczającej przesłanki do zastosowania art. 147 ust. 5 UoDE**.

2. **specyfikę działalności organizacji** – organizacja może mieć specyficzne potrzeby lub procedury, strukturę, które sprawiają, że doręczenie korespondencji elektronicznej jest niewłaściwe lub niemożliwe.

3. **konieczność wydania i wysłania dużej ilości korespondencji w krótkim czasie wynikającym z przepisów (np. decyzje podatkowe)**.

4. **brak dostosowania systemów dziedzinowych wewnątrz urzędu lub systemów dziedzinowych dostarczanych przez inne organy (centralne i nadzorcze), jeżeli sprawy są prowadzone w tych systemach**.

2. Możliwość doręczania na ePUAP od 1.01.2025 r. do 31.12.2025 r.:

Art. 147 ust. 3 i 5 w związku z ust. 6 stanowią odrębną podstawę do doręczenia na ePUAP i fikcji doręczeń w przypadku doręczenia w tym systemie.

2.1. Art. 147 ust. 3 i 6 UoDE dotyczą doręczenia korespondencji stronie na ePUAP – jeżeli nie posiada ADE oraz jeżeli:

a. korespondencja jest odpowiedzią na podanie złożone przez ePUAP,

b. strona poprosiła o doręczenie korespondencji na swoje konto w ePUAP.

2.2. Art. 147 ust. 5 i 6 UoDE dotyczą natomiast **możliwości doręczenia korespondencji stronie na ePUAP**, jeżeli strona nawet posiada ADE, **ale tylko w przypadku oceny przed nadawcę wystąpienia w podmiocie publicznym przesłanek organizacyjnych uniemożliwiających doręczenia na ADE albo z wykorzystaniem usługi PUH** (jest to odrębna podstawa i w takim przypadku urząd nie ma obowiązku sprawdzać, czy strona posiada ADE i może doręczyć na ePUAP) – o ile urząd posiada np. zgodę strony na doręczenia na ePUAP albo korespondencja jest odpowiedzią na podanie złożone na ePUAP.

Art. 39 KPA albo art. 144 OP wskazują na możliwość doręczenia korespondencji na konto w systemie teleinformatycznym organu. W ocenie MC ePUAP jest systemem teleinformatycznym, o którym mowa w ww. przepisach KPA. Natomiast w zakresie doręczenia na ePUAP w okresie przejściowym, to jest do 31.12.2025 r., należy uwzględnić również regulację z art. 147 UoDE, który w ust. 3 i 5 określa dwie odrębne podstawy doręczenia na ePUAP – z zapewnieniem w tym okresie doręczeniom również tzw. fikcji doręczeń. Doręczenie na podstawie art. 147 ust. 3 UoDE omówiono w ust. 2.1.

Art. 147 ust. 5 UoDE stanowi, że: do dnia 31 grudnia 2025 r. przepisów art. 4 i art. 5 nie stosuje się w przypadku, gdy korespondencja nie może być doręczona na adres do doręczeń elektronicznych albo z wykorzystaniem publicznej usługi hybrydowej ze względu na przesłanki organizacyjne. Istnienie przesłanek organizacyjnych ocenia nadawca. Art. 147 ust. 6 UoDE wskazuje natomiast, że tak samo jak w przypadku doręczenia, o którym mowa w ust. 1-3, do doręczenia z ust. 5 przepis art. 41 stosuje się odpowiednio. Z uwagi na to, że art. 147 ust. 5 znajduje się w przepisie, który dotyczy doręczenia na ePUAP, również ust. 5 nie może dotyczyć doręczenia innego niż na ePUAP (o ile oczywiście z przyczyn organizacyjnych nie jest możliwe doręczenie usługą PURDE albo PUH).Art. 147 ust. 5 UoDE nie tylko stanowi podstawę do wyłączenia art. 4 i 5 UoDE, bowiem należy również uwzględnić w takim przypadku art. 147 ust. 6 UoDE, który stanowi, że do doręczenia, o którym mowa m.in. w ust. 5 art. 41 stosuje się odpowiednio. Poprzez określenie z art. 147 ust. 6 UoDE, że: „Do doręczeń, o których mowa w ust. 1–3 i 5, przepis art. 41 stosuje się odpowiednio." należy rozumieć, zarówno doręczenia na ePUAP w ust. 1-3 jak i w ust. 5 – i w przypadku takiego doręczenia ust. 6 nakazuje odpowiednio stosować przepis UoDE o fikcji doręczeń. Przyjęcie innego rozumienia doręczenia, o którym mowa w ust. 5 w związku z ust. 6 powoduje, że ust. 6 byłby przepisem, który nie znajdzie zastosowania, i w przypadku wystąpienia przesłanki z ust. 5, możliwe jest doręczenie wyłącznie „tradycyjne", co podważałoby zasadność czy też konieczność odesłania w art. 147 ust. 6 do ust. 5 – w zakresie odpowiedniego stosowania art. 41 UoDE.

Przepis art. 147 ust. 5 UoDE zatem dotyczy możliwości doręczenia korespondencji stronie na ePUAP, jeżeli strona nawet posiada ADE, o ile nadawca oceni wystąpienie w podmiocie publicznym przesłanek organizacyjnych uniemożliwiających doręczenia z wykorzystaniem usługi PURDE (na ADE) albo z wykorzystaniem usługi PUH (jest to odrębna podstawa

i w takim przypadku urząd nie ma obowiązku sprawdzać, czy strona posiada ADE i może doręczyć na ePUAP). Ponadto przepis art. 147 ust. 5 UoDE znajdzie zastosowanie, o ile urząd posiada np. zgodę strony na doręczenia na ePUAP (złożone poprzez ePUAP) albo korespondencja jest odpowiedzią na podanie złożone na ePUAP. Zgodnie z KPA i OP podania można wnieść za pośrednictwem konta w systemie teleinformatycznym organu administracji publicznej, a doręczenie następuje na konto w systemie teleinformatycznym z tym, że w przypadku odpowiedzi na konto strony na ePUAP jest to możliwe o ile wystąpi przesłanka organizacyjna z art. 147 ust. 5 UoDE.

Art. 147 ust. 5 UoDE wyłącza obowiązek stosowania doręczenia na ADE lub z wykorzystaniem PUH, co nie oznacza dowolnego sposobu doręczania. W takim przypadku należy również stosować art. 39 KPA albo art. 144 OP, które wskazują na „hierarchię" sposobów doręczania korespondencji. Przepisy KPA i OP wskazują, że doręczenie może nastąpić na konto w systemie teleinformatycznym lub w siedzibie organu i tym samym nie wyłączają możliwości doręczania na konto w ePUAP – o ile jak wskazano znajdą zastosowanie przesłanki z art. 147 ust. 3 albo 5.

Natomiast odpowiednie stosowanie art. 41 UoDE oznacza, że wystawiane na ePUAP dowody otrzymania, w przypadku doręczenia, o którym mowa w art. 147 ust. 1-3 albo 5, oceniane są zgodnie z zasadami określonymi w UoDE. Tym samym zgodnie z art. 41 ust. 1 pkt 3 dowód otrzymania jest wystawiany również po upływie 14 dni od dnia wpłynięcia korespondencji przesłanej przez podmiot publiczny na adres do doręczeń elektronicznych podmiotu niepublicznego, jeżeli adresat nie odebrał go przed upływem tego terminu. W takim przypadku, zgodnie z art. 42 ust. 2 UoDE, który określa moment doręczenia, o którym mowa w art. 41 ust. 1 pkt 3 UoDE, korespondencję na ePUAP uznaje się za doręczoną w dniu następującym po upływie 14 dni od wskazanego w dowodzie otrzymania dnia wpłynięcia korespondencji na adres do doręczeń elektronicznych podmiotu niepublicznego.

3. Opinia dotycząca interpretacji art. 155 ust. 6 UoDE.

W zakresie dotyczącym jednostek budżetowych, w tym: żłobków, przedszkoli, szkół podstawowych, liceów, domów dziecka, domów pomocy społecznej i ośrodków pomocy społecznej, dzielnicowych biur finansów oświaty, ośrodków sportowych) i osób prawnych (spółek prawa handlowego), zdaniem Ministerstwa Cyfryzacji jednostki budżetowe powiązane z jednostkami samorządu terytorialnego powinny być rozpatrywane w kategorii ujętej w art. 155 ust. 6 UoDE jako kategorii wyodrębnionej dla jednostek samorządu terytorialnego, z uwzględnieniem oczywiście wyjątków przewidzianych w art. 155 ust. 5 UoDE.

Samorządowe osoby prawne w UoDE są kategorią szerszą niż te samorządowe osoby prawne z ustawy o finansach publicznych, i w ocenie Ministerstwa Cyfryzacji określenie to

obejmuje również np. tzw. spółki komunalne – a więc art. 155 ust. 5 UoDE dotyczy również tych spółek.

Art. 9 pkt 14 ustawy o finansach publicznych stanowi, że do sektora finansów publicznych należy zaliczyć: inne państwowe lub samorządowe osoby prawne utworzone na podstawie odrębnych ustaw w celu wykonywania zadań publicznych, **z wyłączeniem przedsiębiorstw, instytutów badawczych, instytutów działających w ramach Sieci Badawczej Łukasiewicz, banków oraz spółek prawa handlowego**. Natomiast w art. 155 ust. 6 UoDE w zakresie samorządowych osób prawnych nie wskazuje na ww. ograniczenia, to jest, że zalicza się do nich tylko te samorządowe osoby prawne utworzone na podstawie odrębnych ustaw, a ponadto przepis ten nie wyłącza z kategorii samorządowych osób prawnych „przedsiębiorstw" oraz „spółek prawa handlowego".

Jeżeli dany podmiot nie mieści się w kategorii podmiotów z art. 155 ust. 6 UoDE, ma obowiązek stosowania PURDE i PUH od 1.01.2025 r. Natomiast nawet w przypadku obowiązku stosowania PUH od 1.01.2025 r. należy pamiętać o możliwości zastosowania wyjątku z art. 147 ust. 5 UoDE (przesłanka organizacyjna).

4. Czy jednorazowe skorzystanie z PUH przed terminem wejścia w życie obowiązku korzystania z niej (2029 r.) będzie oznaczało konieczność wysyłania pozostałej korespondencji za pomocą tej usługi?

Jednorazowe skorzystanie z PUH przed 1 stycznia 2025 r. nie oznacza obowiązku stosowania tej usługi po 1 stycznia 2025 r. – do 1 stycznia 2025 r. korzystanie z tej usługi jest zatem dobrowolne.

Od 1 stycznia 2025 r. jednorazowe skorzystanie z PUH oznacza co do zasady obowiązek stosowania tej usługi, a wyjątki w jej stosowaniu są przewidziane w art. 6 albo art. 147 ust. 5 UoDE. Decyzja o skorzystaniu z tych przepisów leży po stronie nadawcy, który bada, czy zaistniały przesłanki w nich określone. Jeśli podmiot publiczny (JST) po 1 stycznia 2025 r. podejmie decyzję o stosowaniu ustawy w zakresie PUH, to ma obowiązek stosować jej przepisy w całości.

Podstawa prawna uzasadniająca ww. stanowisko: art. 4, art. 5, art. 7 w związku z art. 6 i art. 147 ust. 5 UoDE.

Podstawą do elastycznego stosowania PUH organizacji podmiocie publicznym w roku 2025 jest art. 6 i art. 147 ust. 5 UoDE, a od 2026 r. wyłącznie art. 6 UoDE.

8. WNIOSKOWANIE O ADE – CO WARTO PRZYGOTOWAĆ

Przed złożeniem wniosku pamiętaj o:

reprezentacji lub pełnomocnictwie

- Przygotuj dokument potwierdzający reprezentację lub pełnomocnictwo dla Twojego urzędu.
- Skorzystaj z przykładowego wzoru pełnomocnictwa.

Pamiętaj!

Masz prawo do zwolnienia z opłaty, jeśli:

- **działasz w imieniu jednostki budżetowej,**
- **działasz w imieniu jednostki samorządu terytorialnego.**

wyznaczeniu administratora

Administrator skrzynki do e-Doręczeń to osoba, która jest uprawniona do zarządzania nią, nadawania ról i uprawnień. Dane administratora musisz podać już na etapie składania wniosku.

Pamiętaj!

- **Warto, aby skrzynka do e-Doręczeń podmiotu publicznego miała kilku administratorów. Zapewni to płynność pracy i możliwość dokonywania zmian w dostępie do korespondencji urzędu w przypadku, gdy jeden z administratorów będzie nieobecny w pracy.**

- Zmiany dotyczące administratora (dodawanie, usuwanie, zmianę adresu e-mail) można dokonać zarówno przed aktywacją skrzynki do e-Doręczeń, jak i po jej aktywowaniu.

Okiem praktyka (Urząd m.st. Warszawy): Na administratora nie wyznaczyliśmy pracownika działu IT, a pracownika, który ma wiedzę w zakresie przepisów kancelaryjnych, dotyczących dokumentów i podpisów elektronicznych, zna organizację pracy urzędu i systemy w nim wykorzystywane oraz ma doświadczenie w obsłudze kancelaryjnej (w tym ePUAP), tworzeniu wewnętrznych procedur dotyczących obiegu dokumentów oraz administrowaniu różnymi aplikacjami wykorzystywanymi w urzędzie.

podpisie elektronicznym (np. profil zaufany)

Wniosek o adres do e-Doręczeń należy podpisać elektronicznie (podpisem zaufanym, e-dowodem osobistym lub podpisem kwalifikowanym).

Dobre praktyki: Jeśli urząd korzysta z aplikacji e-Doręczeń, już na tym etapie warto sprawdzić, czy wszyscy pracownicy podmiotu mają założony np. profil zaufany.

Okiem praktyka (Urząd m.st. Warszawy): (...) przeanalizowaliśmy, ile osób upoważnionych do podpisywania dokumentów posiada kwalifikowane podpisy elektroniczne i zamówiliśmy podpisy dla osób, które ich nie miały. Opracowaliśmy też wzór dokumentu elektronicznego obowiązującego w urzędzie.

Okiem praktyka (jednostki zrzeszone w Związku Powiatów Polskich): Poleciliśmy wszystkim pracownikom obligatoryjne założenie profilu zaufanego.

Okiem praktyka (Urząd Miasta Poznania): Zamówiliśmy pieczęć elektroniczną, która umożliwia szybkie podpisywanie masowej korespondencji.

9. ZAKŁADANIE SKRZYNKI DO E-DOREĘCZEŃ I JEJ AKTYWACJA

Aby korzystać z e-Doręczeń, trzeba posiadać adres i skrzynkę. Wniosek o utworzenie adresu i skrzynki do e-Doręczeń dla podmiotu publicznego może złożyć jego reprezentant (osoba formalnie umocowana przez zarząd lub kierownika podmiotu publicznego do dokonywania czynności prawnych w imieniu podmiotu) lub pełnomocnik (osoba działająca na podstawie oświadczenia woli reprezentanta w zakresie ustalonym w pełnomocnictwie).

Pamiętaj!

Zalecamy złożenie pełnomocnictwa szczególnego, aby uniknąć ryzyka, że wniosek będzie odrzucony.

9.1. JAK ZŁOŻYĆ WNIOSEK O ADRES I SKRZYNKĘ DO E-DORĘCZEŃ?

Aby złożyć wniosek o adres i skrzynkę, wystarczy przejść kilka prostych kroków.

1. Wypełnij wniosek o adres i skrzynkę do e-Doręczeń

- dołącz odpowiedni dokument potwierdzający reprezentację lub pełnomocnictwo podmiotu (przykładowy wzór pełnomocnictwa: projekt pełnomocnictwa w wersji word, lub projekt pełnomocnictwa w wersji pdf,
- dołącz potwierdzenie opłaty za pełnomocnictwo (jeśli nie jesteś z niej zwolniony),
- uzupełnij dane dotyczące podmiotu,
- wskaż administratora (lub administratorów), czyli osobę, która będzie zarządzać skrzynką do e-Doręczeń – podaj jego dane i adres e-mail.

2. Sprawdź wniosek i podpisz go elektronicznie (profilem zaufanym, e-dowodem lub podpisem kwalifikowanym).

3. Potwierdzenie złożenia wniosku wpłynie na adresy e-mail administratorów, których wskażesz we wniosku.

Gdy adres zostanie utworzony, administratorzy skrzynki otrzymają e-maila z potwierdzeniem. Będą w nim informacje, gdzie się zalogować i jak aktywować skrzynkę. Aktywacji dokonuje jeden z administratorów.

Pamiętaj!

Jeśli wniosek zostanie odrzucony, osoba składająca wniosek (reprezentant lub pełnomocnik podmiotu) otrzyma e-maila z informacją o przyczynie jego odrzucenia oraz wskazaniem, co wymaga poprawy.

Przeczytaj o tym więcej w podrozdziale:

„9.2. Jak sprawdzić status wniosku?”

Po aktywacji skrzynki Twój adres do e-Doręczeń (ADE) zostanie wpisany do Bazy Adresów Elektronicznych (BAE). Wpis do BAE skutkuje automatycznym zawarciem umowy z Pocztą Polską na świadczenie publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE) i publicznej usługi hybrydowej (PUH). Projekt umowy dostępny jest na stronie operatora wyznaczonego. Jeżeli Twój urząd chce ustalić **indywidulne warunki świadczenia usługi**, np. dotyczące rozliczenia, powinieneś skontaktować się z opiekunem klienta Poczty Polskiej. Przygotuje on dla Ciebie nowy projekt umowy.

9.2. JAK SPRAWDZIĆ STATUS WNIOSKU?

Status złożonego wniosku oraz zawarte w nim dane może sprawdzić osoba składająca wniosek (pełnomocnik lub reprezentant podmiotu) po zalogowaniu się na edoreczenia.gov.pl w zakładce Zarządzaj adresami do e-Doręczeń. W tym miejscu zamieszczone są wszystkie złożone wnioski wraz z informacją o ich statusie.

Przeczytaj o tym więcej w podrozdziale:

„10.4. Zarządzanie adresami do e-Doręczeń”

9.3. CO ZROBIĆ, JEŚLI WNIOSEK ZOSTAŁ ODRZUCONY?

Jeśli Twój wniosek został odrzucony, osoba składająca wniosek (pełnomocnik lub reprezentant podmiotu), na podany we wniosku adres e-mail, otrzyma informację o przyczynie odrzucenia. Należy wtedy złożyć nowy, poprawny wniosek.

Pamiętaj!

Jeśli po złożeniu wniosku zorientowałeś się, że popełniłeś w nim błąd (np. nie załączyłeś pełnomocnictwa), poczekaj na odrzucenie wniosku. Dopiero wtedy będziesz mógł skutecznie złożyć nowy. Nie składaj kolejnego wniosku przed rozpatrzeniem poprzedniego.

9.4. JAK AKTYWOWAĆ SKRZYNKĘ E-DORĘCZEŃ?

Po otrzymaniu e-maila o pozytywnym rozpatrzeniu wniosku o adres do e-Doręczeń, administrator wskazany we wniosku będzie mógł aktywować skrzynkę do e-Doręczeń. Aby to zrobić:

- Zaloguj się do serwisu **mObywatel.gov.pl**
- Otwórz zakładkę **Twoje skrzynki** w menu bocznym
- Kliknij **Aktywuj skrzynkę** przy skrzynce, którą chcesz aktywować
- Podaj adres e-mail do powiadomień i zapoznaj się z regulaminem świadczenia usług przez operatora wyznaczonego
- Kliknij **Aktywuj**

Ilustracja 6. Aktywacja skrzynki e-Doręczeń.

Pamiętaj!

Przed wejściem w życie obowiązku stosowania e-Doręczeń dla podmiotów publicznych, czyli przed 1 stycznia 2025 roku, nie musisz aktywować skrzynki. Wystarczy, że nadany zostanie Tobie adres do e-Doręczeń.

Na adres e-mail do powiadomień otrzymasz informację, że skrzynka jest aktywna i możesz z niej korzystać. Otrzymasz również tzw. „Wiadomość powitalną" wysłaną przesyłką PURDE.

9.5. CO NALEŻY ZROBIĆ, GDY WNIOSEK O NADANIE ADRESU DO E-DORĘCZEŃ (ADE) ZOSTAŁ ZAAKCEPTOWANY, ALE PRZED AKTYWACJĄ SKRZYNKI ZMIENIŁ SIĘ REPREZENTANT URZĘDU?

Jeśli pełnomocnik lub reprezentant podmiotu był jednocześnie administratorem skrzynki, wówczas jako nowy pełnomocnik/reprezentant powinieneś złożyć wniosek o aktualizację wpisu w Bazie Adresów Elektronicznych. W tym celu należy wejdź w zakładkę „Twoje

skrzynki", kliknij link „Zarządzaj adresami do e-Doręczeń" i wypełnij wniosek, podpisz go za pomocą profilu zaufanego, e-dowodu lub certyfikatu kwalifikowanego.

Jeśli pełnomocnik lub reprezentant podmiotu nie był jednocześnie administratorem skrzynki, wówczas nie ma potrzeby dokonywania żadnych aktualizacji, ponieważ to administrator zarządza skrzynką do e-Doręczeń podmiotu.

Pamiętaj!

Gdy aktywujesz skrzynkę, Twoja instytucja będzie otrzymywać korespondencję od podmiotów, które już używają e-Doręczeń, i będzie zobowiązana, aby ją wysyłać i odbierać. Zapoznaj się z pouczeniem o skutkach prawnych.

Więcej informacji na temat skrzynki e-Doręczeń znajduje się w instrukcjach oraz filmikach instruktażowych na stronie e-Doręczeń.

10.OBSŁUGA SKRZYNKI W APLIKACJI E-DORĘCZEŃ

10.1. LOGOWANIE DO SKRZYNKI

Do swojej skrzynki e-Doręczeń zalogujesz się za pomocą wybranego **środka identyfikacji elektronicznej** podłączonego do Węzła Krajowego. To po prostu jeden uniwersalny login używany w wielu usługach. Umożliwia on ustalenie tożsamości osoby fizycznej (formalnie fizycznej lub prawnej albo osoby fizycznej reprezentującej osobę prawną) i pozwala na identyfikację elektroniczną w internecie. Korzystałeś już z niego podczas zakładania skrzynki.

Mamy obecnie kilka środków identyfikacji elektronicznej do wyboru:

Środek identyfikacji elektronicznej	Sposób logowania
profil zaufany (potwierdzony w punkcie lub przez bank)	logujesz się za pomocą loginu i hasła lub w taki sam sposób, jak do swojego banku
aplikacja mObywatel	skanujesz wyświetlony w serwisie kod QR i potwierdzasz przekazanie swoich danych
bankowość elektroniczna	logujesz się w taki sam sposób, jak do swojego banku
e-Dowód	logujesz się, korzystając z aplikacji eDO app lub czytnika

Tabela 4. Środki identyfikacji elektronicznej.

10.2. UPRAWNIENIA

W zakładce **Uprawnienia** możesz zarządzać uprawnieniami do skrzynki, jej użytkownikami i ich rolami. Widoczna jest ona wyłącznie dla użytkowników z rolą właściciel lub administrator. Więcej na temat uprawnień znajdziesz w instrukcji „Aplikacja Administratora Podmiotu" oraz w filmikach instruktażowych. Materiały te dostępne są na stronie e-Doręczeń.

10.2.1. UŻYTKOWNICY

W zakładce **Użytkownicy** możesz zarządzać użytkownikami skrzynki doręczeń elektronicznych:

- wyświetlić listę użytkowników skrzynki,
- filtrować listę użytkowników skrzynki,
- dodać lub usunąć użytkownika,

- zarządzać uprawnieniami wybranego użytkownika,
- przeglądać szczegóły użytkownika wraz z historią dostępu.

Sposób zarządzania użytkownikami został szczegółowo opisany w instrukcji „Aplikacja Administratora Podmiotu" oraz filmikach instruktażowych. Materiały te dostępne są na stronie e-Doręczeń.

10.2.2. FOLDERY

W skrzynce znajdziesz foldery systemowe:

- Odebrane,
- Wysłane,
- Robocze,
- Usunięte

wraz z wątkami.

Możesz utworzyć także inne foldery, co ułatwi zarządzanie korespondencją. Do każdego nowego folderu wybierz unikalną nazwę (minimalna liczba znaków to 3 litery).

Więcej informacji na temat folderów znajdziesz w instrukcji „Aplikacja Administratora Podmiotu" oraz filmikach instruktażowych. Materiały te dostępne są na stronie e-Doręczeń.

10.2.3. ROLE

W zakładce **Role** możesz zarządzać rolami w skrzynce.

Rola	Uprawnienia
Administrator	może zarządzać: użytkownikami, uprawnieniami, folderami, rolami, wiadomościami we wszystkich folderach w tym: czytać, tworzyć, wysyłać, przenosić i usuwać, a także tworzyć reguły wiadomości
Uprawniony	może zarządzać: wiadomościami we wszystkich folderach, w tym: czytać, tworzyć, wysyłać, przenosić i usuwać
Obserwator	może czytać wiadomości we wszystkich folderach

Tabela 5. Role w skrzynce e-Doręczeń.

Dobre praktyki: Warto, aby administratorem była osoba, która ma kompetencje w zarządzaniu uprawnieniami w systemach IT. Nie jest jednak konieczne, aby posiadała wykształcenie informatyczne. Aby zapewnić płynność pracy i możliwość dokonywania zmian w dostępie do korespondencji urzędu w przypadku nieobecności w pracy administratora, rekomendujemy wyznaczanie co najmniej dwóch administratorów.

Więcej na temat ról w skrzynce e-Doręczeń dla podmiotu publicznego znajdziesz w instrukcji „Aplikacja Administratora Podmiotu" oraz filmikach instruktażowych. Materiały te dostępne są na stronie e-Doręczeń.

10.3. WIADOMOŚCI W SKRZYNCE E-DORĘCZEŃ

W skrzynce e-Doręczeń można między innymi:

- odebrać wiadomość elektroniczną (PURDE),

- przygotować nową wiadomość elektroniczną (PURDE) lub hybrydową (PUH),
- utworzyć wersję roboczą wiadomości,
- edytować zapisaną wersję roboczą wiadomości,
- utworzyć wersję roboczą odpowiedzi na wiadomość odebraną,
- przekazać dalej wiadomość,
- wyszukać wiadomość,
- zarchiwizować wiadomość.

Więcej informacji na temat folderów znajdziesz w instrukcji „Aplikacja Administratora Podmiotu" oraz filmikach instruktażowych. Materiały te dostępne są na stronie e-Doręczeń.

10.3.1. WYSZUKIWANIE ADRESU

Gdy tworzysz nową wiadomość, możesz wpisać adres odbiorcy lub **Wyszukać adresata**, korzystając z wyszukiwarki. Dostępne są tam różne możliwości wyszukiwania, w zależności od tego, jakiego odbiorcy szukasz:

Typ odbiorcy	Sposoby wyszukiwania
Osoba fizyczna	Wpisz numer PESEL albo identyfikator EU, imię i nazwisko, możesz wpisać też adres do korespondencji
Osoba wykonująca zawód zaufania publicznego	Wpisz tytuł zawodowy, numer PESEL lub identyfikator EU, imię i nazwisko, możesz też wpisać adres do korespondencji
• **Podmiot publiczny** • **Organizacja** • **Przedsiębiorstwo**	Wpisz co najmniej jedną daną: NIP, REGON, KRS, PESEL lub identyfikator UE, możesz też wpisać nazwę i adres siedziby

Tabela 6. Sposoby wyszukiwania adresata w zależności od typu odbiorcy.

Więcej informacji o sposobach wyszukiwania znajdziesz w instrukcji „Skrzynka e-Doręczeń. Instrukcja użytkownika" oraz w filmie instruktażowym. Materiały te dostępne są na stronie e-Doręczeń.

Pamiętaj!

Dane osób fizycznych są udostępniane wyłącznie podmiotom publicznym.

10.3.2. WYSYŁANIE WIADOMOŚCI ELEKTRONICZNEJ (PURDE)

Podczas tworzenia wiadomości elektronicznej nie zapomnij o jej temacie. Możesz podać znak sprawy i dodać załączniki. Wiadomość możesz także podpisać podpisem zaufanym. Aby wysłać wiadomość do kilku adresatów, wprowadź kolejne adresy i oddziel je średnikiem.

Szczegóły dotyczące wysyłania wiadomości elektronicznej znajdziesz na stronie e-Doręczeń w materiale „Skrzynka e-Doręczeń. Instrukcja użytkownika" oraz w filmikach instruktażowych.

Pamiętaj!

W ramach PURDE możesz wysłać jednorodną korespondencję w trybie:

- standardowym: do maksymalnie 15 adresatów, przy czym maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości wynosi 500 MB, w tym trybie można dodać wiele załączników,
- masowym: do maksymalnie 1000 adresatów, przy czym maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości wynosi 15 MB, w tym trybie można dodać tylko jeden załącznik.

Korespondencja, którą wysłaliśmy w ramach usługi PURDE, jest dostępna do pobrania przez odbiorcę przez 180 dni od dostarczenia. Po tym czasie nieodebrana przesyłka jest usuwana.

Warunki dla wiadomości PURDE określa załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usługi PURDE i PUH.

10.3.3. WYSYŁANIE WIADOMOŚCI HYBRYDOWEJ (PUH)

Wiadomość hybrydową może wysłać jedynie podmiot publiczny. Musi ona zawierać co najmniej jeden załącznik w formacie PDF.

Szczegóły dotyczące wysyłania wiadomości hybrydowej znajdziesz na stronie e-Doręczeń w materiale „Skrzynka e-Doręczeń. Instrukcja użytkownika" oraz w filmikach instruktażowych.

Nadawca przesyłki przygotowuje wiadomość zgodną z wytycznymi wskazanymi w załączniku nr 1 do Regulaminu świadczenia usługi PURDE i PUH.

Pamiętaj!

W ramach PUH możesz wysłać jednorodną korespondencję w trybie:

- standardowym: do 1 adresata, w tym trybie można dodać wiele załączników,
- masowym: do maksymalnie 1000 adresatów, w tym trybie można dodać tylko jeden załącznik.

Łączna wielkość plików PDF nie może przekroczyć 15 MB.

10.3.4. JAK PRZYGOTOWAĆ PLIK PDF

Wymagania dla pliku PDF określone są w załączniku nr 1 do Regulaminu PURDE i PUH.

Nazwa pliku:

- nie może zawierać znaków niedozwolonych: ~ „# % & *: < >? ! / \ { | } oraz spacji,
- nie może rozpoczynać się ani kończyć spacją, spacje w środku nazwy pliku również są niedozwolone,
- wraz z rozszerzeniem może wynosić maksymalnie 128 znaków.

Do jednej przesyłki można dołączyć wiele plików PDF, jednak ich łączna wielkość nie może przekroczyć **15 MB oraz 98 kartek**.

Jak przygotować pismo w formacie PDF?

1. Napisz pismo w dowolnym edytorze tekstu, np. w Wordzie. Plik może mieć maksymalnie 98 kartek.

2. Zapisz go w formacie PDF. Pamiętaj o zasadach dotyczących nazwy.

3. Gotowe.

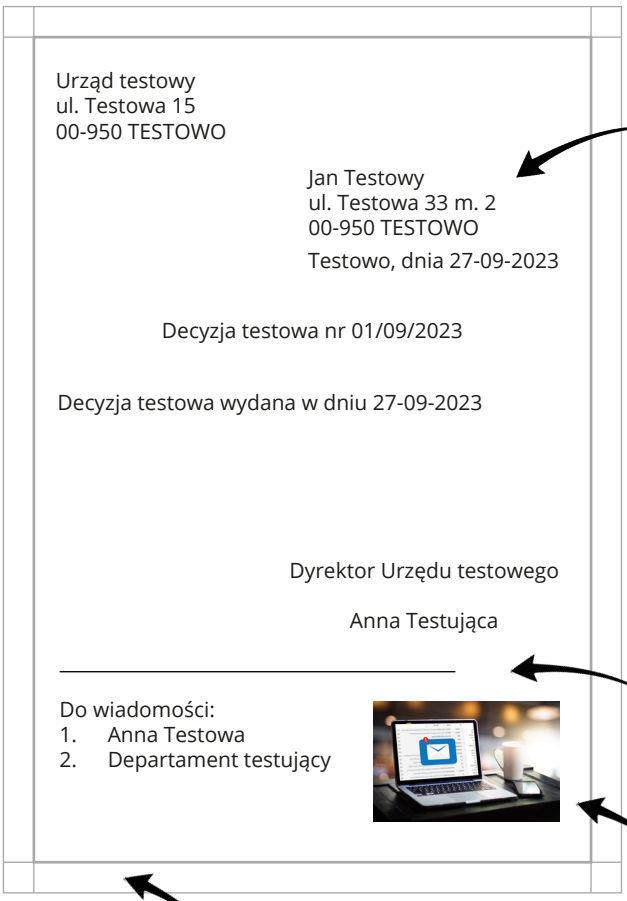
Pamiętaj także, że plik:

- ma mieć format – A4 210 x 297 mm,

- ma mieć orientację pionową,

- nie może zawierać ograniczeń w postaci zabezpieczenia dostępności hasłem, ograniczeń wydruku, edycji, kopiowania, zmiany lub innych opartych na certyfikatach,

- nie może zawierać aktywnych formularzy.



Czcionka:

- Osadzona, „umiejscowiona na stałe”
- Osadzanie zapobiega zastępowaniu czcionek podczas przeglądania lub drukowania pliku oraz zapewnia jego podgląd w oryginalnej czcionce, ma to szczególne znaczenie przy użyciu polskich znaków np. „ś”, „ć”, „ą”
- Minimalna wielkość czcionki jednokolorowej: dla krojów jednoelementowych 5 pkt, dla krojów dwuelementowych 6 pkt
- Minimalna wielkość czcionki wielokolorowej: dla krojów jednoelementowych 8 pkt, dla krojów dwuelementowych 10 pkt
- krój jednoelementowy – krój pisma, w którym litery i znaki są zbudowane z kresek tej samej szerokości np. Arial, Calibri
- krój dwuelementowy – w odróżnieniu od kroju jednoelementowego, kreski stanowiące litery i znaki mogą różnić się szerokością np. Times New Roman

Linie:

- minimalna dopuszczalna grubość linii to 0,1 pkt,
- linie wykonane w kontrze lub w więcej niż jednym kolorze powinny mieć grubość nie mniejszą niż 0,5 pkt

Marginesy minimum:

- Górny 10 mm i dolny 8 mm
- Lewy i prawy 15 mm

Grafika:

- zalecana rozdzielczość dla wszystkich zamieszczonych grafik to minimum 150 DPI, optymalnie 300 DPI

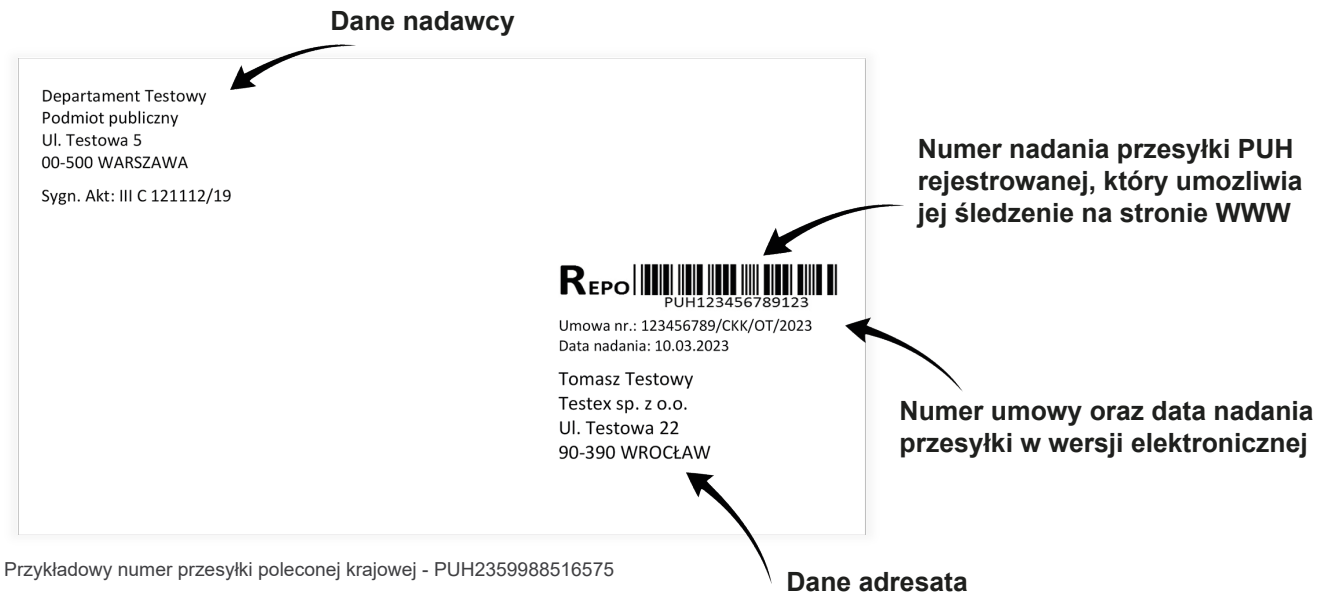
Ilustracja 7. Poprawnie przygotowany plik w formacie PDF.

Ilustracja 8. Formaty przesyłki Poczty Polskiej.

W zależności od liczby kartek Poczta Polska zakwalifikuje przesyłkę do odpowiedniego formatu.

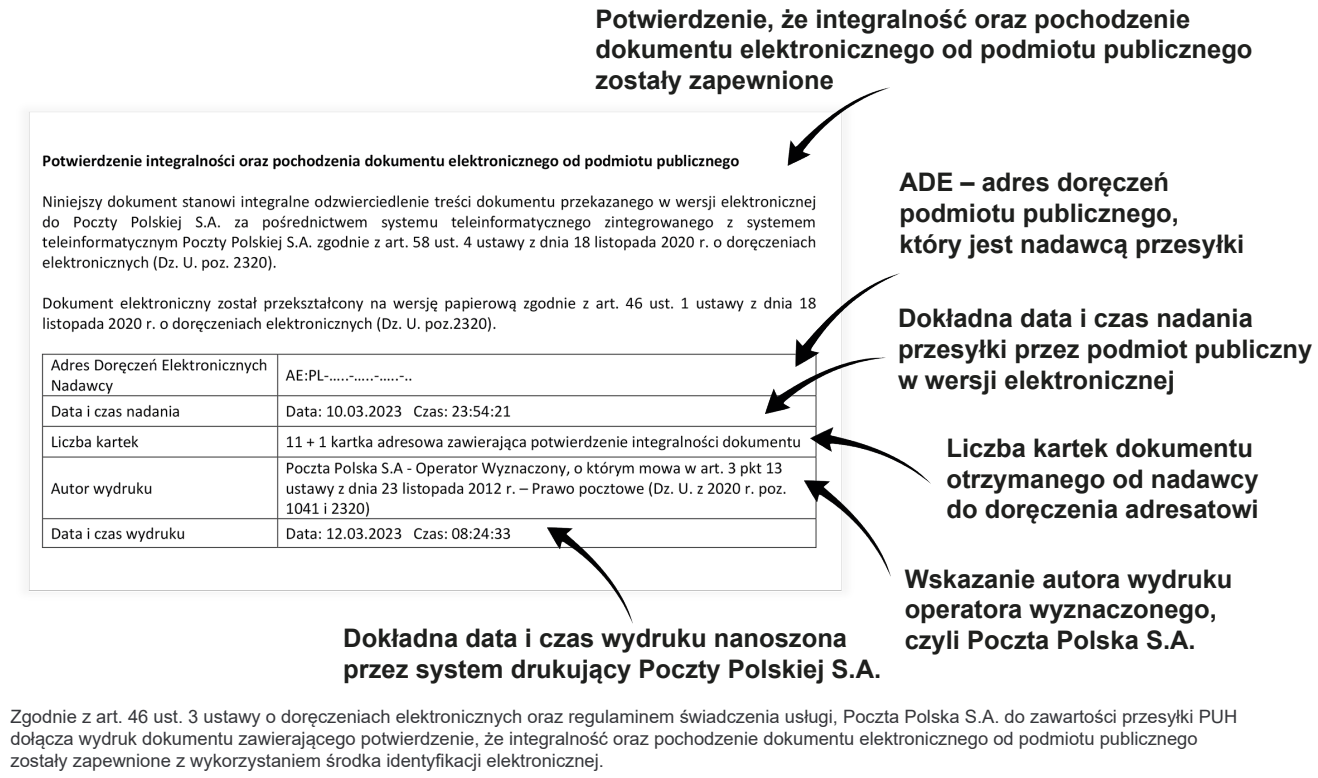
1 W tym strona generowana automatycznie.

AWERS – strona adresowa przygotowana przez Pocztę Polską na podstawie danych przekazanych przez nadawcę



Ilustracja 9. Awers przykładowej przesyłki w ramach PUH.

REWERS – potwierdzenie, że wydruk jest zgodny z nadanym dokumentem elektroniczym



Ilustracja 10. Rewers przykładowej przesyłki w ramach PUH.

10.3.5. WIADOMOŚCI ODEBRANE

Wiadomości otrzymane znajdziesz w folderze **Odebrane**. Nieprzeczytane wiadomości są wyróżnione na liście pogrubieniem oraz oznaczone liczbowo w bocznym menu.

Lista odebranych wiadomości zawiera kolumny z informacjami o nadawcy, temacie i dacie doręczenia wiadomości. Według kolumn możesz także sortować te wiadomości.

Dostęp do wiadomości odebranych mają osoby, którym administrator skrzynki e-Doręczeń w Twoim urzędzie nadał odpowiednie uprawnienia.

Co możesz zrobić z odebraną wiadomością?

- odpowiedzieć na nią,
- przekazać ją dalej (można załączyć dodatkowe pliki),
- zarchiwizować ją.

Przeczytaj o tym więcej w podrozdziale:

„10.3.10. Pojemność skrzynki i archiwizacja wiadomości”

10.3.6. REGUŁY WIADOMOŚCI

Za pomocą reguł możesz ustawić, do jakich folderów będą przenoszone automatycznie konkretne wiadomości przychodzące.

Pamiętaj!

Reguły wiadomości może tworzyć jedynie administrator skrzynki e-Doręczeń.

Więcej informacji na temat tworzenia reguł wiadomości znajdziesz w instrukcji „Aplikacja Administratora Podmiotu” oraz w filmikach instruktażowych udostępnionych na stronie e-Doręczeń.

10.3.7. WIADOMOŚCI WYSŁANE

W folderze **Wysłane** znajdziesz zarówno wiadomości wysłane za pomocą PURDE, jak i PUH.

Lista wiadomości wysłanych zawiera kolumny z informacjami o odbiorcy, temacie, statusie oraz dacie wysłania.

Możesz sortować wiadomości według różnych kryteriów np. alfabetycznie w kolumnie „Odbiorca” lub według daty wysłania: od najnowszej lub odwrotnie. Wiadomości w folderze **Wysłane** możesz także zarchiwizować.

Przeczytaj o tym więcej w podrozdziale:

„10.3.10. Pojemność skrzynki i archiwizacja wiadomości”

Dostęp do wiadomości wysłanych mają osoby, którym administrator skrzynki e-Doręczeń w Twoim urzędzie nadał odpowiednie uprawnienia.

10.3.8. WYSZUKIWANIE WIADOMOŚCI

W skrzynce e-Doręczeń możesz wyszukać interesującą Cię wiadomość. Po wybraniu odpowiedniego folderu (np. Odebrane, Wysłane, Robocze, Wątki) i kliknięciu w pole **Wyszukaj** wyświetlają się parametry, po których możesz przeszukać skrzynkę, np.: nadawca, odbiorca, temat, data.

Wyszukiwać wiadomości mogą osoby, którym administrator skrzynki e-Doręczeń w Twoim urzędzie nadał odpowiednie uprawnienia.

Więcej informacji na temat wyszukiwania wiadomości znajdziesz w instrukcji „Skrzynka e-Doręczeń. Instrukcja użytkownika” oraz w filmikach instruktażowych udostępnionych na stronie e-Doręczeń.

10.3.9. WYSYŁKA MASOWA

Jeśli chcesz wysłać wiadomość do wielu odbiorców w ramach PURDE i PUH masz możliwość importu adresów odbiorców do skrzynki e-Doręczeń. Wystarczy, że przygotujesz właściwy plik w formacie CSV, szczegóły znajdziesz w instrukcji „Skrzynka e-Doręczeń".

Polecamy używanie systemu klasy EZD. Wspiera on obsługę korespondencji, w tym wysyłkę masową.

10.3.10. POJEMNOŚĆ SKRZYNKI I ARCHIWIZACJA WIADOMOŚCI

Pojemność skrzynki e-doręczeń Twojego urzędu wynosi 30 GB i jest zagwarantowana przez operatora wyznaczonego. Stan zapełnienia skrzynki, do której nie wlicza się korespondencji oczekującej na pobranie, jest na bieżąco monitorowany.

Po zapełnieniu skrzynki w 90% otrzymasz powiadomienie, że Twoja skrzynka jest prawie pełna i możesz stracić możliwość odbierania i wysyłania korespondencji.

Gdy Twoja skrzynka zapełni się w 98%, będziesz mógł jedynie odczytywać i usuwać korespondencję – stracisz możliwość pobierania na skrzynkę, wysyłania oraz tworzenia nowej korespondencji. Operator wyznaczony poinformuje Cię o tym w wiadomości e-mail.

Po zwolnieniu miejsca (usunięciu lub zarchiwizowaniu korespondencji) wiadomości oczekujące na odebranie trafią na Twoją skrzynkę e-Doręczeń.

Archiwizacja korespondencji polega na pobraniu ze skrzynki jednej lub wielu wiadomości wraz z dowodami na dysk lokalny w postaci pliku elektronicznego w formacie ZIP.

Szczegółowe informacje na temat tworzenia archiwum znajdziesz w instrukcji „Skrzynka e-Doręczeń. Instrukcja użytkownika" oraz w filmikach instruktażowych udostępnionych na stronie e-Doręczeń.

10.4. ZARZĄDZANIE ADRESAMI DO E-DORĘCZEŃ

W zakładce **Zarządzaj adresami do e-Doręczeń** pełnomocnik lub reprezentant podmiotu publicznego może złożyć wniosek o zmiany dotyczące adresu do e-Doręczeń (aktualizacja danych) i sprawdzać status złożonych wniosków.

Aby dodać lub usunąć administratora skrzynki do e-Doręczeń pełnomocnik lub reprezentant podmiotu powinien złożyć wniosek o aktualizację wpisu w Bazie Adresów Elektronicznych. Aby to zrobić, musi:

- zalogować się na edoreczenia.gov.pl,
- kliknąć link „Zarządzaj adresami do e-Doręczeń", a następnie przycisk „Złóż wniosek",

- wybrać opcję „Dla innej osoby lub podmiotu”, potem adres, którego dotyczy wniosek, a następnie sprawę: „Aktualizacja danych”,
- wypełnić we wniosku jedną z sekcji:

□ usunięcie administratora,

□ dodanie nowego administratora.

- wypełnić pola wymagane we wniosku,
- podpisać go za pomocą podpisu zaufanego, e-dowodu osobistego lub podpisu kwalifikowanego.

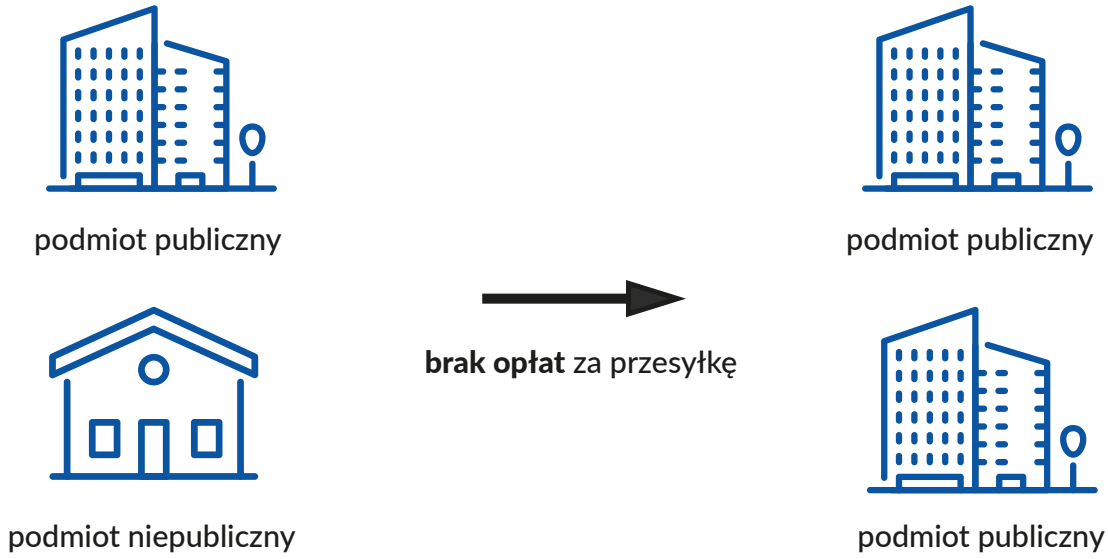
Pamiętaj!

Można dodać lub usunąć administratora także przed aktywacją skrzynki do e-Doręczeń.

Zarządzanie adresami opisuje instrukcja „**Aplikacja Administratora Podmiotu. Instrukcja użytkownika**”. Znajdziesz ją na stronie e-Doręczeń.

11. OPŁATY ZA PRZESYŁKĘ W RAMACH PURDE I PUH

W ramach wiadomości elektronicznej PURDE wysyłka korespondencji pomiędzy podmiotami publicznymi oraz od podmiotów niepublicznych do publicznych jest **bezpłatna**.



Ilustracja 11. Opłata za wysyłkę korespondencji do podmiotów publicznych w ramach PURDE.

Twój urząd zapłaci za:

- przesyłkę PUH do podmiotu publicznego,

Ilustracja 12. Opłata za przesyłkę korespondencji do podmiotów publicznych w ramach PUH.

- przesyłkę PURDE lub PUH do podmiotu niepublicznego (w tym obywatela).

Ilustracja 13. Opłata za przesyłkę korespondencji do podmiotów niepublicznych w ramach PURDE lub PUH.

Usługa	Cena (netto)[2]	Cena (brutto)[2]	List polecony z potwierdzeniem odbioru (ekonomiczny krajowy, format S)	Oszczędność przy wysyłce 1 szt.	Oszczędność przy wysyłce 100 tys. sztuk
PURDE	5,30 zł	6,52 zł	11,80 zł	5,28 zł	528 000,00 zł
PUH	8,35 zł	10,27 zł	11,80 zł	1,53 zł	152 950,00 zł

Tabela 7. Porównanie cen usług PURDE oraz PUH i listu poleconego za potwierdzeniem odbioru.

Aktualna wysokość opłat za wysyłkę korespondencji z wykorzystaniem PURDE i PUH zawarta jest w cenniku Poczty Polskiej, czyli operatora wyznaczonego.

Dodatkowo dzięki e-Doręczeniom Twój Urząd oszczędza na:

- zakupie kopert i papieru,
- materiałach eksploatacyjnych do drukarek (tusze i tonery),
- serwisie drukarek,
- transporcie przesyłek do placówki nadawczej,
- przechowywaniu papierowej korespondencji, książek nadawczych i potwierdzeń odbioru,

2 Zgodnie z cennikiem Poczty Polskiej.

- nakładzie pracy osób zaangażowanych w obsługę korespondencji tradycyjnej.

12. DOWODY W E-DORĘCZENIACH

Na każdym etapie realizacji usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego generowane są dowody, które potwierdzają, kto, kiedy i do kogo przesłał dane oraz kto i kiedy je odebrał.

Obowiązek ich wystawiania dla dostawcy usługi wynika z norm ETSI, więc muszą spełniać określone w nich wymogi – m.in. muszą zawierać:

- unikalny identyfikator osoby lub podmiotu (nadawcy i odbiorcy),
- dane identyfikujące nadawcę i odbiorcę, tj. imię i nazwisko lub nazwę podmiotu,
- pieczęć elektroniczną wystawcy dowodu,
- kwalifikowany znacznik czasu – potwierdzający dokładny czas zdarzenia,
- czas wystawienia dowodu.

Dowody można pobrać w skrzynce e-Doręczeń przy konkretnej wiadomości lub w panelu usług dodatkowych, podając numer przesyłki lub numer dowodu.

12.1. DOWODY POTWIERDZAJĄCE WIADOMOŚĆ ELEKTRONICZNĄ (PURDE)

Operator wyznaczony (Poczta Polska S.A) do wiadomości elektronicznej wystawi dowody techniczne i biznesowe, które ma obowiązek przechowywać przez 36 miesięcy.

Pamiętaj!

Dowody są integralną częścią wiadomości. Nie można usunąć dowodów z wiadomości. Jeśli usuniesz wiadomość, to razem z nią usuną się dowody.

Gdy adres do e-Doręczeń zostanie wykreślony z Bazy Adresów Elektronicznych, wiadomości będą przechowywane w skrzynce jeszcze przez rok. Potem zostaną usunięte wraz ze skrzynką.

Zakres gromadzonych dowodów dla poszczególnych zdarzeń usługi e-Doręczeń określa standard publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczonej przez operatora wyznaczonego i kwalifikowanych dostawców usług.

12.1.1. DOWODY TECHNICZNE

Dowody techniczne (w formacie XML) wystawiane są dla zdarzeń:

- nadania,
- preawizacji,
- odbioru,
- dotyczących współpracy z innym dostawcą.

a. Nadanie

Oznaczenie dowodu	Czego dotyczy	Kto otrzymuje	Kiedy jest wystawiany
A.1	Akceptacja nadania	Nadawca	Przesyłka przyjęta przez dostawcę (operatora wyznaczonego)
A.2	Odrzucenie nadania	Nadawca	Np. naruszenie zasad polityki świadczenia usługi

Tabela 8. Dowody techniczne dla zdarzenia nadania.

b. Odbiór

Oznaczenie dowodu	Czego dotyczy	Kto otrzymuje	Kiedy jest wystawiany
E.1	Otrzymanie przesyłki	Nadawca i adresat	Podmiot publiczny: po zarejestrowaniu przesyłki w systemie operatora wyznaczonego następuje automatyczne jej dostarczenie Podmiot niepubliczny: po wejściu w daną wiadomość następuje dostarczenie przesyłki
E.2	Błąd dostarczenia	Nadawca i adresat	Np. brak odbioru przesyłki przez 180 dni

Tabela 9. Dowody techniczne dla zdarzenia odbioru.

c. Preawizacje

Oznaczenie dowodu	Czego dotyczy	Kto otrzymuje	Kiedy jest wystawiany
D.1	Przygotowanie do odbioru	Nadawca i adresat	Przesyłka przygotowana do odbioru
D.2	Błąd przygotowania do odbioru	Nadawca	Np. błąd techniczny
D.3	Potwierdzenie wysyłki notyfikacji	Dostępny na żądanie nadawcy/adresata	Wysyłanie notyfikacji o oczekującej przesyłce do odbioru na adres do notyfikacji
D.4	Błąd wysyłania notyfikacji	Dostępny na żądanie nadawcy/adresata	Np. awaria serwera

Tabela 10. Dowody techniczne dla zdarzenia preawizacji.

d. W procesie z innym dostawcą adresata

Oznaczenie dowodu	Czego dotyczy	Dla kogo jest wystawiony	Kiedy jest wystawiany
B.1	Przekazanie do innego dostawcy	Dostępny na żądanie nadawcy/adresata	Potwierdzenie przekazania przesyłki do dostawcy adresata
B.2	Odrzucenie przekazania przez innego dostawcę	Dostępny na żądanie nadawcy/adresata	Odrzucenie przekazania przesyłki przez dostawcę adresata
B.3	Błąd przekazania do innego dostawcy	Nadawca	Np. w przypadku awarii serwera u dostawcy nadawcy

Tabela 11. Dowody techniczne dla zdarzenia procesu z innym dostawcą adresata.

12.1.2. DOWODY BIZNESOWE

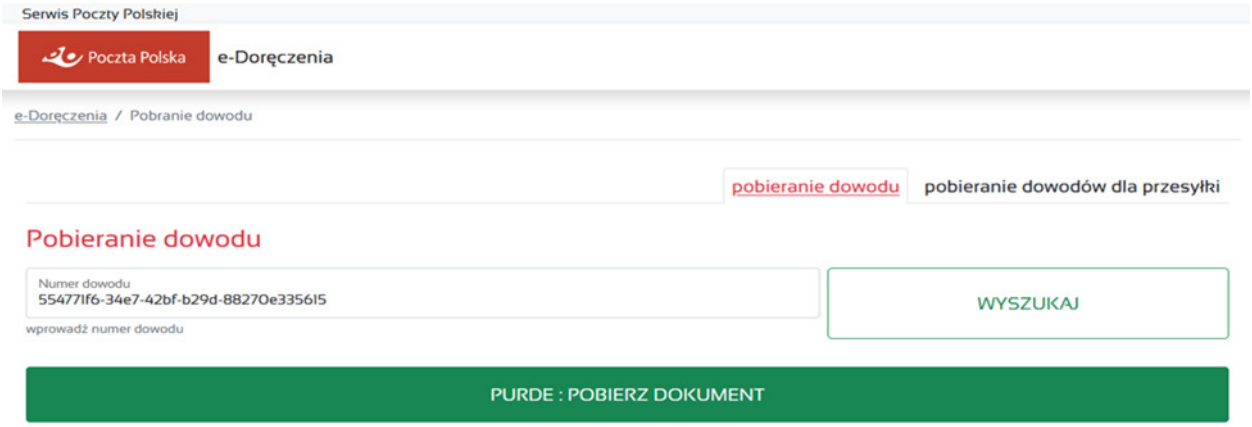
Ilustracja 14. Dowody biznesowe.

Dowody biznesowe (w formacie XML i PDF) wystawiane są dla zdarzeń:

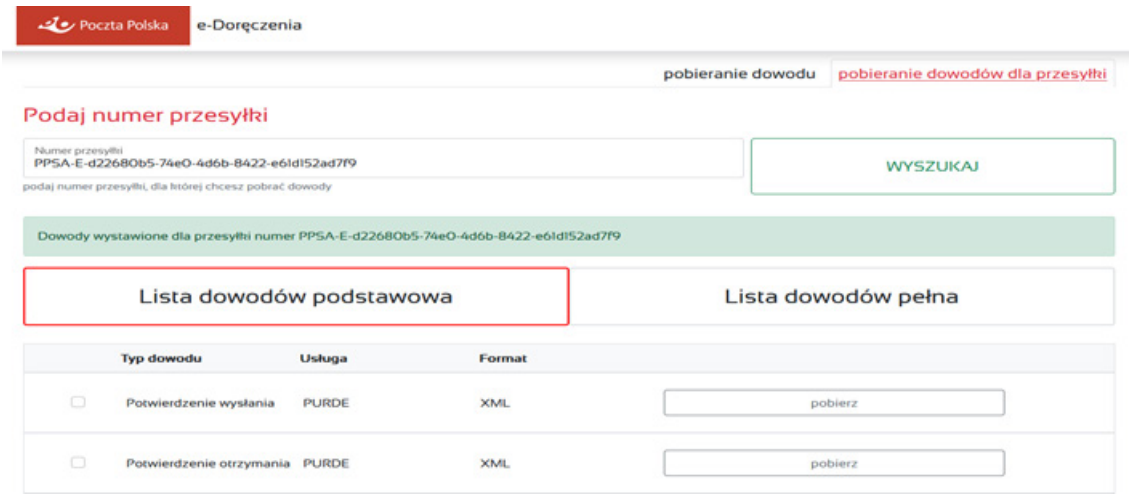
- nadania (wysłania),
- odbioru (otrzymania).

12.1.3. POBIERANIE DOWODÓW

Dowody można pobrać w skrzynce do e-Doręczeń, przy konkretnej wiadomości lub w panelu usług dodatkowych, podając numer dowodu lub numer przesyłki.



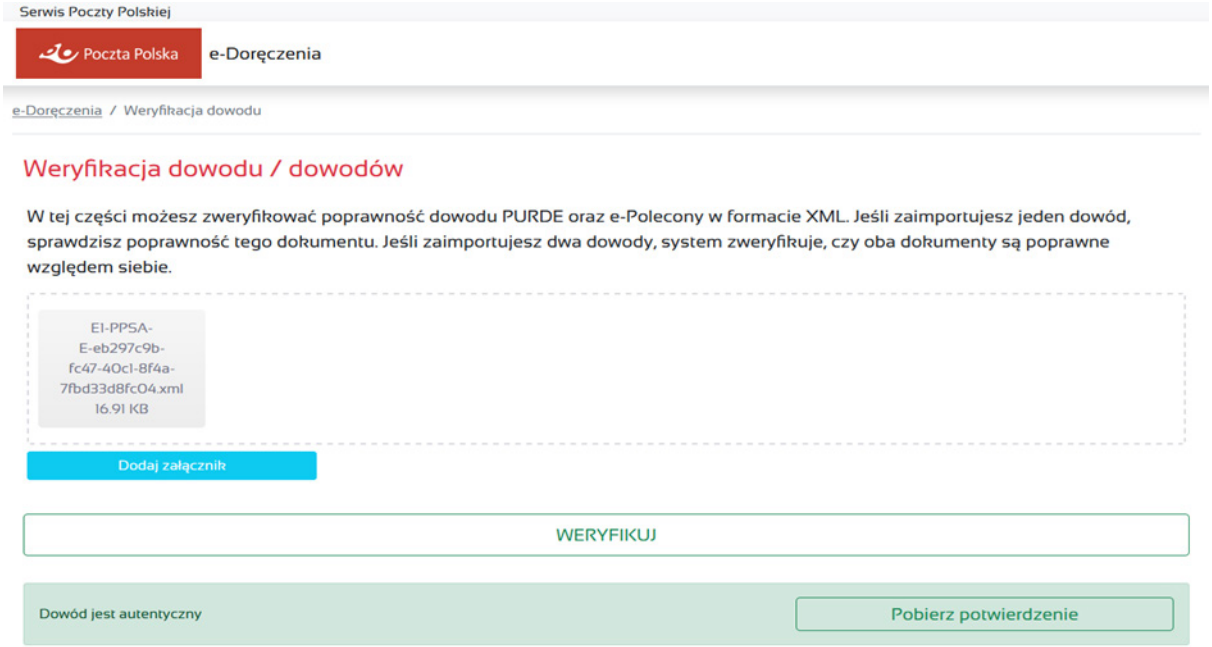
Ilustracja 15. Pobieranie dowodu przesyłki po wpisaniu jego numeru.



Ilustracja 16. Pobieranie dowodu technicznego po podaniu numeru przesyłki.

12.1.4. WERYFIKACJA DOWODÓW TECHNICZNYCH

Autentyczność dowodu można sprawdzić w panelu usług dodatkowych, który znajdziesz w skrzynce e-Doręczeń po wejściu w Weryfikację dowodu.



Ilustracja 17. Weryfikacja poprawności dowodu/dowodów PURDE.

12.2. DOWODY POTWIERDZAJĄCE WIADOMOŚĆ HYBRYDOWĄ (PUH)

Operator wyznaczony (Poczta Polska S.A.) do wiadomości hybrydowej wystawia dowody, które ma obowiązek przechowywać przez 12 miesięcy.

Można je pobrać w skrzynce do e-Doręczeń, przy konkretnej wiadomości lub w panelu usług dodatkowych, podając numer przesyłki lub numer dowodu.

Pamiętaj!

Dowody są integralną częścią wiadomości. Nie można usunąć dowodów z wiadomości. Jeśli usuniesz wiadomość, to razem z nią usuną się dowody.

Zapoznaj się w tabeli z dowodami wystawionymi w publicznej usłudze hybrydowej. Podzielone są one na usługi krajowe i zagraniczne oraz rejestrowane i nierejestrowane.

<table>
<tr><th>Dowód</th><th>PUH krajowy rejestrowany</th><th>PUH zagraniczny rejestrowany</th><th>PUH krajowy nierejestrowany</th><th>PUH zagraniczny nierejestrowany</th></tr>
<tr><td>Odrzucenia H.DW</td><td colspan="4">TAK
jeśli przesyłka nie spełnia wymagań i nie może być przyjęta, dowód udostępniany w skrzynce nadawcy</td></tr>
<tr><td>Nadania H.PN</td><td colspan="2">TAK
jeżeli przesyłka spełnia wymagania i jest przyjęta przez PPSA, dowód udostępniany w skrzynce nadawcy</td><td colspan="2">NIE
dla przesyłek nierejestrowanych nie wystawiany jest dowód nadania</td></tr>
<tr><td>Doręczenia H.EPO</td><td>TAK
jeżeli przesyłka została doręczona adresatowi lub zwrócona do nadawcy, dowód udostępniany jest w skrzynce nadawcy</td><td>NIE
w obrocie międzynarodowym dowód niedostępny</td><td colspan="2">NIE
dla przesyłek nierejestrowanych nie wystawiany jest dowód doręczenia</td></tr>
<tr><td>Doręczenia P.O. (papierowe potwierdzenie odbioru)</td><td>NIE
w obrocie krajowym dowód niedostępny</td><td>TAK
jeżeli przesyłka została doręczona adresatowi, dowód doręczany ficzynie nadawcy</td><td colspan="2">NIE
dla przesyłek nierejestrowanych nie wystawiany jest dowód doręczenia</td></tr>
</table>

Tabela 12. Dowody w publicznej usłudze hybrydowej.

12.2.1. POWODY ODRZUCENIA

Jeśli przesyłka hybrydowa nie spełnia wymagań określonych w Regulaminie świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej, może zostać odrzucona (nie zostanie przyjęta przez operatora wyznaczonego, czyli Pocztę Polską S.A.).

Kod	Opis
HV0002	Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać papierową – dokument zabezpieczony hasłem
HV0003	Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać papierową – dokument posiada hasło zabezpieczeń
HV0004	Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać papierową – dokument w formacie innym niż A4
HV0005	Parametry przesyłki niezgodne z Regulaminem świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej
HV0006	Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać papierową – przekroczono dopuszczalną liczbę kartek w jednym z załączników przesyłki
HV0007	Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać papierową – niezachowane marginesy
HV0008	Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać papierową – dokument posiada więcej niż jedną warstwę
HV0009	Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać papierową – dokument posiada strony w orientacji poziomej
HV0010	Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać papierową – przekroczono dopuszczalną liczbę kartek dla jednej przesyłki
HV0011	Nieprawidłowe parametry przesyłki – kraj adresata przesyłki nie jest na liście krajów, do których Poczta Polska świadczy usługę
HV0013	Nieprawidłowe parametry przesyłki – potwierdzenie odbioru nie jest realizowane dla kraju adresata przesyłki
HV0014	Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać papierową – w pliku wykryto złośliwe oprogramowanie
HV0015	Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać papierową – podejrzenie, że plik zawiera złośliwe oprogramowanie
HV9999	Naruszenie integralności pliku

Tabela 13. Powody odrzucenia przesyłki.

W momencie odrzucenia przesyłki hybrydowej otrzymasz dowód jej odrzucenia w formacie XML, który zawiera:

- kod błędu wraz z opisem,

- nazwę pliku PDF, którego dany błąd dotyczy,
- datę i czas przeprowadzenia walidacji przez Pocztę Polską,
- adres do e-Doręczeń nadawcy.


```
▼<ValidationEvidence>
  <IdPotwierdzenia>3fa8e14c-4664-44a0-8aa6-
  eade4b99581a</IdPotwierdzenia>
  <IdPrzesyłki>PPSA-H-a7060272-a873-4837-838e-
  99940115c2a1</IdPrzesyłki>
  ▼<Walidacje>
    <Kod>HV0009</Kod>
    <Opis>Brak możliwości przekształcenia przesyłki w postać
    papierową - Dokument posiada strony w orientacji poziomej</Opis>
    ▼<Pliki>
      <NazwaPliku>poziome.pdf</NazwaPliku>
    </Pliki>
  </Walidacje>
  <DataWalidacji>2023-08-01T11:14:19.297015Z</DataWalidacji>
  <DataUtworzeniaDowodu>2023-08-
  01T11:14:20.050831Z</DataUtworzeniaDowodu>
  <NadawcaADE>AE:PL-06034-16226-IFDDA-19</NadawcaADE>
  <TypDowodu>TECHNICAL</TypDowodu>
  <KodDowodu>H.DW</KodDowodu>
  <Podpis>Dokument elektroniczny niewymagający podpisu wygenerowany
  z systemu Operatora Wyznaczonego Poczty Polskiej S.A.</Podpis>
</ValidationEvidence>
```


Kod błędu z opisem

Nazwa pliku PDF, którego dany błąd dotyczy

Data i czas przeprowadzenia walidacji przez PPSA

ADE (adres doręczeń elektronicznych) nadawcy przesyłki PUH

Ilustracja 18. Przykładowy dowód odrzucenia.

12.2.2. DOWODY NADANIA

Przesyłka hybrydowa rejestrowana przygotowana zgodnie z wymaganiami określonymi w Regulaminie świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej zostanie przyjęta przez operatora wyznaczonego, czyli Pocztę Polską do doręczenia adresatowi. Otrzymasz dowód H.PN czyli Hybrydowe Potwierdzenie Nadania w formacie XML, który zawiera:

- numer i datę nadania przesyłki,
- nazwę i adres nadawcy,
- nazwę i adres adresata,
- parametry przesyłki wskazane przez nadawcę oraz format przesyłki określony na podstawie liczby kartek.

```
▼<DowodNadania>
  <IdPotwierdzenia>c9fc5bcd-c560-4145-b8f1-189b713af596</IdPotwierdzenia>
  <IdPrzesylki>PPSA-H-aa733a68-5238-4e7a-a445-d4d12dcd4cef</IdPrzesylki>
  <NumerNadania>PUH5791901384112</NumerNadania>
  <IdUmowy/>
  <DataNadania>2023-08-01T11:09:27.745Z</DataNadania>
  <MiejsceNadania>130421</MiejsceNadania>
  <DataUtworzeniaDowodu>2023-08-01T11:09:30.791715Z</DataUtworzeniaDowodu>
  <TypDowodu>BUSINESS</TypDowodu>
  <KodDowodu>H.PN</KodDowodu>
  <NadawcaADE>AE:PL-06034-16226-IFDDA-19</NadawcaADE>
  ▼<Nadawca>
    <Nazwa>PP PODMIOT PUBLIC SIEDEM</Nazwa>
    <Ulica>UL. ADAMA ASNYKA</Ulica>
    <NumerDomu>9</NumerDomu>
    <NumerLokalu>301/12</NumerLokalu>
    <Miasto>RZESZÓW (MIASTO)</Miasto>
    <KodPocztowy>35-959</KodPocztowy>
    <Kraj>POLSKA</Kraj>
  </Nadawca>
  ▼<Adresat>
    <Nazwa>Joanna</Nazwa>
    <Nazwa2>Testowa</Nazwa2>
    <Ulica>Prosta</Ulica>
    <NumerDomu>112</NumerDomu>
    <Miasto>Warszawa</Miasto>
    <KodPocztowy>03-700</KodPocztowy>
    <Kraj>POLSKA</Kraj>
  </Adresat>
  ▼<ParametryPrzesylki>
    <PotwierdzenieOdbioru>false</PotwierdzenieOdbioru>
    <Format>XS</Format>
    <Kategoria>ECONOMIC</Kategoria>
    <TypDruku>COLOR</TypDruku>
    <TypZadruku>DUPLEX</TypZadruku>
    <Zwrot>RETURN_TO_SENDER</Zwrot>
    <IloscPlikow>2</IloscPlikow>
    <IloscKartek>3</IloscKartek>
    <PrzesylkaNaZasadachSpecjalnych>GENERAL</PrzesylkaNaZasadachSpecjalnych>
    <InformacjeNadawcy>11/XYZ/2023</InformacjeNadawcy>
    <StrefaListowa/>
  </ParametryPrzesylki>
  <Podpis>Dokument elektroniczny niewymagający podpisu wygenerowany z systemu
  Operatora Wyznaczonego Poczty Polskiej S.A.</Podpis>
</DowodNadania>
```


Numer i data nadania przesyłki

Nazwa i adres nadawcy

Nazwa i adres adresata

Parametry przesyłki wskazane przez nadawcę oraz format przesyłki określony na podstawie liczby kartek

Ilustracja 19. Przykładowy dowód nadania.

12.2.3. MOC DOWODOWA DOKUMENTU W PUH

Przepisy zrównują mocą dowodową wydruków wykonanych przez operatora wyznaczonego i dokumentów, z których zostały wykonane (art. 47 ust. 2 ustawy o doręczeniach elektronicznych). Wydruk wykonany z elektronicznego dokumentu urzędowego uzyskuje moc dowodową tego dokumentu.

Takiemu wydrukowi przysługują domniemania autentyczności oraz wiarygodności. To znaczy, że pochodzi od podmiotu, który sporządził dokument elektroniczny, a treść jest zgodna z tym dokumentem i z rzeczywistym stanem rzeczy.

12.2.4. ELEKTRONICZNE POTWIERDZENIE ODBIORU ALBO ZWROTU

Operator wyznaczony przekształci przesyłkę elektroniczną w postać papierową i dostarczy ją adresatowi, a następnie wystawi nadawcy dowód doręczenia, tzw. EPO, czyli elektroniczne potwierdzenie odbioru. Jeśli adresat nie odbierze przesyłki, w ramach EPO nadawca otrzyma dowód zwrotu.

Dowód doręczenia albo zwrotu przesyłki PUH rejestrowanej krajowej w formacie XML zawiera:

- numer i datę nadania przesyłki oraz dane adresowe,
- datę doręczenia albo zwrotu,
- dane podpisu odbiorcy,
- dane placówki, która doręczyła albo zwróciła przesyłkę.


```
▼<mstns:TabletKartaEpo xmlns:mstns="http://msepo.gov.pl/epo/XSD/KartaEPO.xsd"
 xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
 xsi:schemaLocation="http://msepo.gov.pl/epo/XSD/KartaEPO.xsd KartaEPO.xsd">
  <mstns:CreationDate>2023-05-11T09:20:02</mstns:CreationDate>
  <mstns:IDKartaEPO/>
  ▼<mstns:TabletPrzesylki>
    ▼<mstns:TabletPrzesylkaPodpis>
      ▼<mstns:TabletPrzesylka>
         <mstns:IDPrzesylka>{BEC3D176-2A71-4C75-AB45-A195A884C794}</mstns:IDPrzesylka>
         <mstns:NumerNadania>PUH0501889841364</mstns:NumerNadania>
         <mstns:DataNadania>2023-05-11T07:25:00</mstns:DataNadania>
         <mstns:Adresat>Darek Testowy</mstns:Adresat>
         <mstns:KodPocztowy>35-959</mstns:KodPocztowy>
         <mstns:Miejscowosc>Testowo Małe</mstns:Miejscowosc>
         <mstns:Ulica>Sokola</mstns:Ulica>
         <mstns:Dom>9</mstns:Dom>
         <mstns:Lokal>301</mstns:Lokal>
         <mstns:Sygnatura/>
         <mstns:Rodzaj/>
         <mstns:StatusPrzesylki>5</mstns:StatusPrzesylki>
         <mstns:SystemowaDataOznaczenia>2023-05-11T08:27:37</mstns:SystemowaDataOznaczenia>
         <mstns:OdbiorcaPrzesylki>0</mstns:OdbiorcaPrzesylki>
         <mstns:ImieINazwiskoOdbiorcy>DAREK TESTOWY</mstns:ImieINazwiskoOdbiorcy>
         <mstns:Podpis>iVBORw0KGgoAAAANSUhEUgAAAoMAAACGCAYAAACmPIAUAABXzUlEQVR42uydCVhTV9rH
         </mstns:Podpis>
         <mstns:BrakDoreczenia>0</mstns:BrakDoreczenia>
         <mstns:AwizoMiejscePrzesylki>0</mstns:AwizoMiejscePrzesylki>
         <mstns:AwizoMiejsceZawiadomienia>0</mstns:AwizoMiejsceZawiadomienia>
        ▶<mstns:TabletJednostkaMS>
         ...
         </mstns:TabletJednostkaMS>
        ▼<mstns:DaneBiometryczne>
           <mstns:DataPodpisu>2023-05-11T08:27:22</mstns:DataPodpisu>
           <mstns:DataZapisu>2023-05-11T08:27:34</mstns:DataZapisu>
           <mstns:IdOperatora/>
           <mstns:IdUrzadzenia>5EZQ000947</mstns:IdUrzadzenia>
          ▶<mstns:CzasNaciskList>
           ...
           </mstns:CzasNaciskList>
         </mstns:DaneBiometryczne>
         <mstns:Wydajacy Imie="PIOTR" Nazwisko="BIELECKI" Id="UB3t8" IDPlacowka="260578"
         NazwaPlacowki="Urząd Pocztowy Poznań 46" AdresPlacowki="61-220 Poznań
         Jagiellońskie 120" PNIPlacowki="260578"/>
       </mstns:TabletPrzesylka>
       <mstns:Podpis>MIIBugYJKoZIhvcNAQcCoIIBqzCCAacCAQExDzANBglghkgBZQMEAgEFADALBgkqhkiG9w
       </mstns:Podpis>
     </mstns:TabletPrzesylkaPodpis>
   </mstns:TabletPrzesylki>
   <mstns:RejonFirstName>PIOTR</mstns:RejonFirstName>
   <mstns:RejonLastName>BIELECKI</mstns:RejonLastName>
  ▼<mstns:TabletPlacowkiAwizacyjne>
    ▼<mstns:TabletPlacowka>
       <mstns:IDPlacowka>260578</mstns:IDPlacowka>
       <mstns:Nazwa>Poznan 46 Poznań</mstns:Nazwa>
       <mstns:PNI>260578</mstns:PNI>
     </mstns:TabletPlacowka>
   </mstns:TabletPlacowkiAwizacyjne>
   <mstns:RejonNumber>0</mstns:RejonNumber>
   <mstns:Number>0</mstns:Number>
</mstns:TabletKartaEpo>
```


Numer i data nadania przesyłki oraz dane adresowe

Data doręczenia albo zwrotu
Informacje o awizowaniu
i doręczeniu

Dane podpisu odbiorcy

Dane placówki, która doręczyła albo zwróciła przesyłkę

Ilustracja 20. Przykładowy dowód doręczenia albo zwrotu przesyłki PUH.

13. JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ W RAMACH PURDE I PUH

Za realizację Publicznej Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego lub Publicznej Usługi Hybrydowej odpowiada operator wyznaczony. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania tych usług składa się do operatora wyznaczonego, którego rolę pełni do końca 2025 roku Poczta Polska.

Tryb składania reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Aktywów Państwowych i Ministra Cyfryzacji z dnia 9 sierpnia 2021 r. w sprawie reklamacji za niewykonanie lub nienależyte wykonanie publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej oraz Regulamin świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej.

Przed złożeniem reklamacji przygotuj następujące dane:

- numer i dowód nadania przesyłki,
- numer umowy,
- dane nadawcy i adresata,
- adres e-mail, na który chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację,
- numer konta bankowego do wypłaty ewentualnego odszkodowania.

Reklamację możesz złożyć na 3 sposoby:

1. W skrzynce e-Doręczeń

a. zaloguj się do swojej skrzynki do e-Doręczeń,

b. kliknij „Usługi dodatkowe”, a potem „Złóż reklamację”,

c. wypełnij formularz i wyślij go.

2. Przez formularz online dostępny na stronie Poczty Polskiej

a. wybierz powód złożenia reklamacji,

b. podaj numer przesyłki i postępuj zgodnie z formularzem.

3. Na poczcie

Reklamację złożysz na piśmie w dowolnej placówce Poczty Polskiej.

Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, a odpowiedź jest udzielana w terminie nie dłuższym niż 30 dni od przyjęcia reklamacji.

14. INTEGRACJA ZEWNĘTRZNYCH SYSTEMÓW USŁUGOWYCH Z E-DORĘCZENIAMI

Zachęcamy podmioty publiczne do integracji zewnętrznych systemów usługowych z e-Doręczeniami. Integracja zwiększy funkcjonalność tych systemów i pozwoli w pełni wykorzystać usługę doręczeń elektronicznych.

Więcej informacji na temat zewnętrznych systemów usługowych znajdziesz na stronie e-Doręczeń.

15. O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ, KORZYSTAJĄC Z E-DORĘCZEŃ

e-Doręczenia to wygodna i szybka forma komunikacji. Pamiętaj jednak, że dokumenty w postaci elektronicznej różnią się od tych w formie papierowej.

Aby zachować ważność podpisu na dokumentach elektronicznych, unikaj:

- drukowania podpisanych elektronicznie dokumentów,
- skanowania odręcznie podpisanych dokumentów.

Pamiętaj!

Podpisy na kopiach dokumentów elektronicznych tracą swoją ważność, ponieważ nie spełniają wymogów dotyczących autentyczności i integralności, które są kluczowe dla uznania dokumentu za wiążący prawnie.

Oto główne powody:

- **Brak oryginalności dokumentu**:

  Skany podpisanych dokumentów papierowych i wydruki podpisanych dokumentów elektronicznych nie mają tej cechy, ponieważ są jedynie obrazem oryginału i mogą być łatwo kopiowane lub modyfikowane.

- **Możliwość fałszerstwa**:

  Skany mogą być łatwo zmieniane za pomocą programów graficznych, co czyni je podatnymi na fałszerstwa. Bez dodatkowych zabezpieczeń, takich jak certyfikowany podpis elektroniczny, nie ma pewności, że dokument nie został zmieniony.

- **Brak mocy prawnej**:

  W wielu przypadkach prawo wymaga oryginalnego dokumentu z odręcznym podpisem, aby uznać go za ważny. Skany, które są jedynie kopiami, nie spełniają tych wymogów, chyba że prawo dopuszcza użycie kopii lub podpisu elektronicznego.

- **Brak integralności**:

  Dokumenty opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym mają wbudowane mechanizmy zabezpieczające, które gwarantują, że dokument nie został zmieniony po podpisaniu. Skany nie mają takich zabezpieczeń.

Pamiętaj!

Nigdy nie udostępniaj swojego loginu, hasła ani danych do logowania do skrzynki osobom trzecim, w tym współpracownikom!

16. GDZIE SZUKAĆ INFORMACJI NA TEMAT E-DORĘCZEŃ

Najważniejsze informacje na temat usługi znajdziesz na stronie internetowej e-Doręczeń. Wiadomości pogrupowane są w odpowiednich zakładkach: obywatel, przedsiębiorca, podmiot publiczny, zawód zaufania publicznego.

Niezbędne informacje o podmiotach publicznych zawarte są w zakładce Podmiot publiczny. Znajdziesz tu również przydatne **materiały dodatkowe w postaci instrukcji oraz filmików instruktażowych**.

Instrukcje to materiały w formie PDF, w których szczegółowo opisane zostały procesy dotyczące wdrożenia i korzystania z e-Doręczeń. Znajdziesz tam np. informacje, jak wnioskować o adres do e-Doręczeń i korzystać ze skrzynki. Instrukcje zawierają także opis Panelu Użytkownika i Administratora. Wzbogacone są o zrzuty ekranu z aplikacji e-Doręczeń oraz opisy przycisków. Dzięki instrukcjom łatwo można przejść kolejne etapy korzystania z aplikacji.

Filmiki to krótkie instrukcje w formie wideo, z których dowiesz się między innymi jak utworzyć wiadomość PURDE i PUH, jak korzystać z wyszukiwarki BAE oraz w jaki sposób utworzyć nowy folder w skrzynce do e-Doręczeń.

Zachęcamy do regularnego sprawdzania zakładki Aktualności, gdzie publikujemy najnowsze informacje.

Warto zajrzeć też do sekcji Najczęściej zadawane pytania. Zamieszczone zostały tam najczęściej zadawane przez użytkowników pytania wraz z odpowiedziami. Baza pytań jest na bieżąco aktualizowana i uzupełniana. W tej sekcji znajduje się również wyszukiwarka, dzięki której łatwo znajdziesz wszystkie informacje na temat szukanego przez Ciebie zagadnienia.

Bieżące informacje na temat e-Doręczeń dla podmiotów publicznych wysyłane są także w postaci **newslettera**. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie e-Doręczeń, w zakładce dla podmiotów publicznych.

Jeśli nie znajdziesz odpowiedzi na interesujący Cię temat, możesz skorzystać również z:

- Infolinii – dostępnej pod numerem: 22 250 01 45,
- Formularza „Zadaj pytanie”.

Pytania i wątpliwości dotyczące środowiska testowego e-Doręczeń (INT) można zgłaszać poprzez System Obsługi Zgłoszeń ITSM Atmosfera.

Jeśli chcesz wymieniać się informacjami z innymi pracownikami podmiotów publicznych, możesz skorzystać z **forum** poświęconego e-Doręczeniom, które udostępniliśmy na Platformie pl.ID. Możesz tam również zadawać pytania. Dodatkowo znajdziesz tam również e-learningi, dzięki którym poznasz działanie systemu e-Doręczeń poprzez interaktywne

korzystanie z instrukcji. Aby skorzystać z platformy, zarejestruj się, podając swój adres e-mail.

Na stronie operatora wyznaczonego znajdziesz m.in. regulamin oraz cennik PURDE i PUH.

LISTA ILUSTRACJI I TABEL

Ilustracja 1. Udział operatora wyznaczonego w usłudze e-Doręczeń. 12

Ilustracja 2. Kluczowe elementy bezpieczeństwa e-Doręczeń. 13

Ilustracja 3. Uproszczony schemat wysyłania przesyłki za pomocą PURDE. 15

Ilustracja 4. Uproszczony schemat wysyłania przesyłki za pomocą PUH. 17

Ilustracja 5. Porównanie wysyłki PURDE i PUH. 18

Tabela 1. Porównanie publicznej usługi e-Doręczeń z usługą kwalifikowaną. 19

Tabela 2. Najważniejsze pojęcia w UoDE. 25

Tabela 3. Wyłączenia stosowania przepisów UoDE. 27

Ilustracja 6. Aktywacja skrzynki e-Doręczeń. 43

Tabela 4. Środki identyfikacji elektronicznej. 45

Tabela 5. Role w skrzynce e-Doręczeń. 47

Tabela 6. Sposoby wyszukiwania adresata w zależności od typu odbiorcy. 48

Ilustracja 7. Poprawnie przygotowany plik w formacie PDF. 52

Ilustracja 8. Formaty przesyłki Poczty Polskiej. 52

Ilustracja 9. Awers przykładowej przesyłki w ramach PUH. 53

Ilustracja 10. Rewers przykładowej przesyłki w ramach PUH. 53

Ilustracja 11. Opłata za wysyłkę korespondencji do podmiotów publicznych w ramach PURDE. 58

Ilustracja 12. Opłata za przesyłkę korespondencji do podmiotów publicznych w ramach PUH. 58

Tabela 7. Porównanie cen usług PURDE oraz PUH i listu poleconego za potwierdzeniem odbioru. 59

Ilustracja 13. Opłata za przesyłkę korespondencji do podmiotów niepublicznych w ramach PURDE lub PUH. 59

Tabela 8. Dowody techniczne dla zdarzenia nadania. 61

Tabela 9. Dowody techniczne dla zdarzenia odbioru. 62

Tabela 10. Dowody techniczne dla zdarzenia preawizacji. 62

Tabela 11. Dowody techniczne dla zdarzenia procesu z innym dostawcą adresata. 63

Ilustracja 14. Dowody biznesowe. 63

Ilustracja 15. Pobieranie dowodu przesyłki po wpisaniu jego numeru. 64

Ilustracja 16. Pobieranie dowodu technicznego po podaniu numeru przesyłki. 64

Ilustracja 17. Weryfikacja poprawności dowodu/dowodów PURDE. 65

Tabela 12. Dowody w publicznej usłudze hybrydowej. 66

Tabela 13. Powody odrzucenia przesyłki. 67

Ilustracja 18. Przykładowy dowód odrzucenia. 68

Ilustracja 19. Przykładowy dowód nadania. 69

Ilustracja 20. Przykładowy dowód doręczenia albo zwrotu przesyłki PUH. 70

CHECKLISTA „JAK WDROŻYĆ E-DORĘCZENIA W URZĘDZIE”

1. Zespół odpowiedzialny za koordynowanie wdrożenia e-Doręczeń (rekomendowane)

a. powołaj zespół i koordynatora, przydziel zadania i ustal harmonogram,

b. wyznacz administratora (sugerujemy co najmniej dwóch).

2a. Testy aplikacji e-Doręczeń (rekomendowane)

a. wyznacz osoby do testowania usługi,

b. zapoznaj się z dokumentacją i instrukcjami,

c. złóż wniosek o dostęp do środowiska testowego,

d. przetestuj usługę.

2b. Testy usługi dla urzędów korzystających z systemu klasy EZD lub innych systemów dziedzinowych i zewnętrznych (rekomendowane)

a. sprawdź, czy dostawca zintegrował system klasy EZD ze skrzynką do e-Doręczeń,

b. sprawdź, czy posiada środowisko testowe,

c. sprawdź, jaki zakres wsparcia lub szkoleń oferuje dostawca,

d. przetestuj usługę.

3. Procedury wewnętrzne i instrukcje

a. przeanalizuj ustawy i rozporządzenia,

b. sprawdź wewnętrzne regulacje np. instrukcję kancelaryjną,

c. wprowadź niezbędne zmiany np. opracuj wzory dokumentów wysyłanych za pośrednictwem e-Doręczeń,

d. upewnij się, czy wszyscy pracownicy odpowiedzialni za podpisywanie dokumentów elektronicznych posiadają kwalifikowane podpisy

elektroniczne lub dostęp do kwalifikowanej pieczęci elektronicznej podmiotu, w przypadkach w których jej stosowanie jest dopuszczalne.

4. Umowa z operatorem wyznaczonym

a. zapoznaj się z regulaminem i umową na świadczenie PURDE i PUH (dokument dostępny na stronie operatora wyznaczonego),

b. jeśli masz pytania lub chcesz modyfikować warunki umowy, skontaktuj się ze swoim opiekunem z Poczty Polskiej.

5. Plan szkoleń dla pracowników

a. sprawdź czy każdy pracownik zapoznał się ze stroną e-Doręczeń i zamieszczonymi tam materiałami,

b. wyznacz termin na wykonanie e-learningów,

c. zaplanuj udział w webinarach.

6. Wniosek o ADE

a. przygotuj dokument potwierdzający reprezentację lub pełnomocnictwo urzędu,

b. przygotuj dane administratora lub administratorów skrzynki,

c. przygotuj dane podmiotu,

d. wypełnij wniosek, podpisz go elektronicznie i wyślij,

e. sprawdź, czy na adres e-mail administratora przyszło potwierdzenie złożenia wniosku,

f. sprawdź, czy na adres e-mail administratora przyszło potwierdzenie założenia ADE,

g. jeśli wniosek został odrzucony, osoba składająca wniosek (reprezentant lub pełnomocnik) sprawdza status, zapoznaje się ze szczegółami i składa wniosek ponownie.

7. Aktywacja skrzynki e-Doręczeń

a. aktywuj skrzynkę (jeden z administratorów).

8. Ustawienia skrzynki e-Doręczeń

a. dodaj inne systemy obiegu dokumentów do skrzynki,

b. nadaj odpowiednie uprawnienia pracownikom,

c. utwórz foldery i reguły w skrzynce (dotyczy urzędów bez EZD).

Brawo! Korzystaj z wygodnej i ekologicznej formy korespondencji.

Dowiedz się więcej:
gov.pl/e-doreczenia

e-Doręczenia

COI Ludzie. Innowacje. Technologie.