



e-Doręczenia

**COI**

Centralny  
Ośrodek  
Informatyki

włącz tryb **e-Doręczenia**

**e-Doręczenia w praktyce.**

**Od logowania do wysyłki**

# SPIS TREŚCI

<b>1.</b>	<b>Wstęp</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Obsługa skrzynki na stronie edoreczenia.gov.pl</b>	<b>5</b>
2.1.	Logowanie do skrzynki	5
2.2.	Uprawnienia	6
2.3.	Użytkownicy	7
2.4.	Foldery	8
2.5.	Role	8
2.6.	Wspólna skrzynka e-Doręczeń i ePUAP	9
2.7.	Wiadomości w skrzynce e-Doręczeń	10
2.8.	Wyszukiwanie adresu	11
2.9.	Wysyłanie wiadomości	11
2.10.	Wiadomości odebrane	12
2.11.	Reguły wiadomości	13
2.12.	Wiadomości wysłane	13
2.13.	Wyszukiwanie wiadomości	13
2.14.	Pojemność skrzynki i archiwizacja wiadomości	14
2.15.	Zarządzanie adresami do e-Doręczeń	14

<b>3.</b>	<b>e-Doręczenia w aplikacji mObywatel</b>	<b>15</b>
3.1.	Dostęp do wspólnej skrzynki e-Doręczeń i ePUAP	16
3.2.	Odbieranie korespondencji	16
3.3.	Wyszukiwanie adresatów	16
3.4.	Tworzenie i wysyłanie wiadomości urzędowych	17
3.5.	Zarządzanie wiadomościami	17
<b>4.</b>	<b>Dowody w e-Doręczeniach</b>	<b>18</b>
4.1.	Pobieranie dowodów	19
<b>5.</b>	<b>Jak złożyć reklamację</b>	<b>22</b>
<b>6.</b>	<b>Jak usunąć adres z Bazy Adresów Elektronicznych (BAE)</b>	<b>24</b>
<b>7.</b>	<b>O czym należy pamiętać, korzystając z e-Doręczeń</b>	<b>25</b>
<b>8.</b>	<b>Gdzie szukać informacji na temat e-Doręczeń</b>	<b>26</b>
<b>9.</b>	<b>Słownik pojęć</b>	<b>27</b>

# 1. WSTĘP

**Od 1 stycznia 2025 roku** większość urzędów korzysta z e-Doręczeń. Dla obywateli nie jest to obowiązkowe, ale warto założyć taką skrzynkę. Umożliwia ona szybki, bezpieczny i darmowy kontakt z urzędami – bez wychodzenia z domu, kolejek na poczcie czy odbioru listów poleconych. Z e-Doręczeń można korzystać w dowolnym miejscu i czasie – także w aplikacji mObywatel.

**Od 1 stycznia 2026 roku** e-Doręczenia stały się podstawowym sposobem komunikacji między podmiotami publicznymi a niepublicznymi – o ile przepisy szczególne nie przewidują innych form doręczeń. Obywatel, który chce prowadzić z urzędem elektroniczną korespondencję, również składając wnioski za pomocą formularzy dostępnych na stronach rządowych czy samorządowych (np. zgłoszenie urodzenia dziecka), powinien mieć aktywny adres do e-Doręczeń. Jeśli nie ma takiego adresu, w trakcie realizacji e-usługi może zostać poproszony o jego założenie. Na ten adres urząd będzie wysyłał korespondencję np. decyzje o wymiarze podatku od nieruchomości.

Ten materiał jest praktycznym przewodnikiem, w którym pokazujemy, jak korzystać z usługi. Umieściliśmy w nim linki do innych stron i rozdziałów, dlatego najlepiej korzystać z niego w wersji elektronicznej. Po wydrukowaniu część funkcji może nie działać.

Zachęcamy także do zapoznania się z drugim przewodnikiem **ABC e-Doręczeń. Podstawy, które warto znać** przygotowanym dla obywateli. Jest on pigułką wiedzy o e-Doręczeniach. Znajdziesz tam ogólne informacje o usłudze oraz o założeniu skrzynki. Oba przewodniki nie zastępują jednak pełnej bazy wiedzy dostępnej na [stronie e-Doręczeń](#).

Treści w tej publikacji są aktualne na dzień 12 czerwca 2026 roku.

## 2. OBSŁUGA SKRZYNKI NA STRONIE EDORECZENIA.GOV.PL

### 2.1. LOGOWANIE DO SKRZYNKI

Wejść na stronę [edoreczenia.gov.pl](https://edoreczenia.gov.pl) lub [mObywatel.gov.pl](https://mObywatel.gov.pl).

**Ważne!**

**Aby korzystać z e-Doręczeń, musisz mieć aktywną skrzynkę do e-Doręczeń.**

Do wyboru są następujące sposoby logowania:






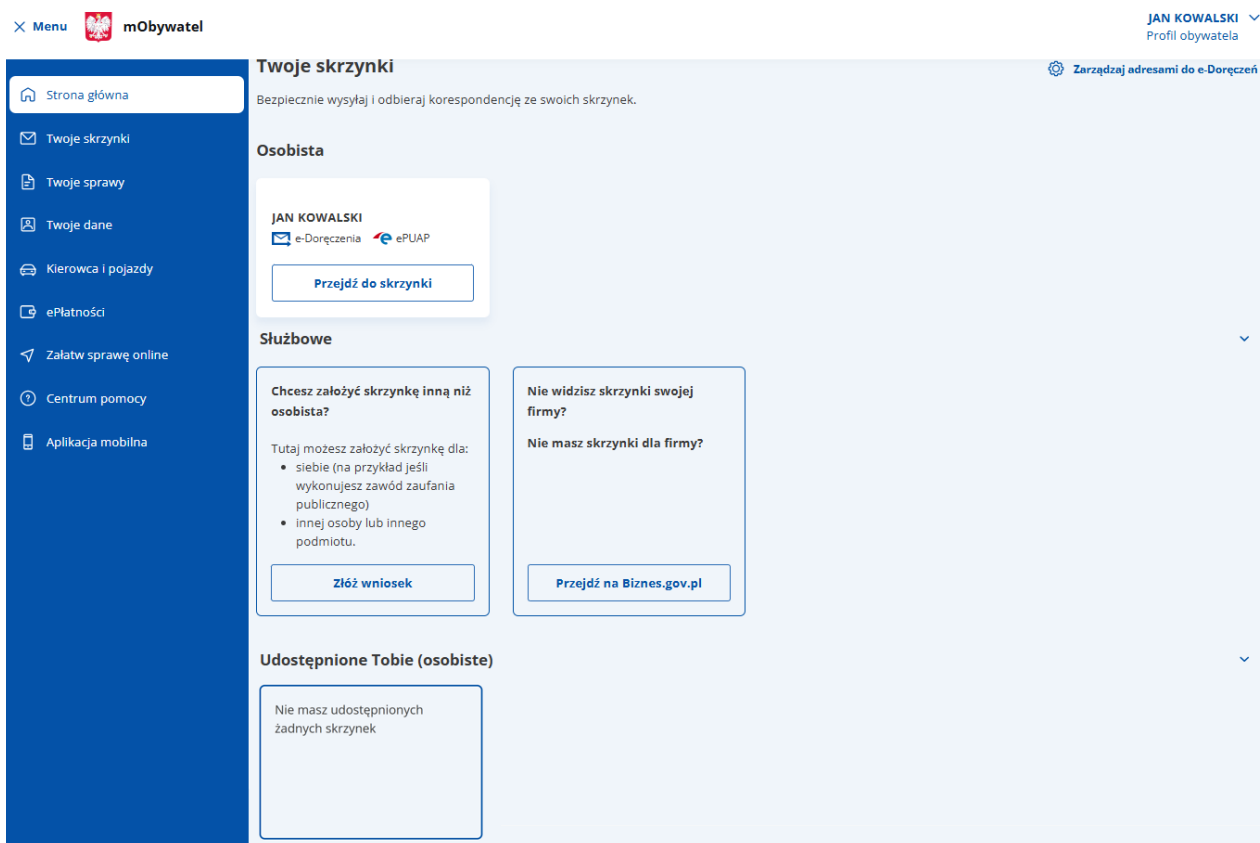
Środek identyfikacji elektronicznej	Sposób logowania
 Profil zaufany (potwierdzony w punkcie lub przez bank)	logujesz się za pomocą loginu i hasła lub w taki sam sposób, jak do swojego banku
 Aplikacja mObywatel	skanujesz wyświetlony w serwisie kod QR i potwierdzasz przekazanie swoich danych
 Bankowość elektroniczna	logujesz się w taki sam sposób, jak do swojego banku
 e-Dowód	logujesz się za pomocą plastikowego dowodu z warstwą elektroniczną i aplikacji eDO app lub czytnika
 USE eID	logujesz się za pomocą europejskiego identyfikatora potwierdzającego tożsamość

Tabela 1. Środki identyfikacji elektronicznej.



Ilustracja 1. Widok osobistej skrzynki e-Doręczeń na [edoreczenia.gov.pl](https://edoreczenia.gov.pl).

## Ważne!

Nigdy nie udostępniaj swojego loginu, hasła ani danych do logowania do skrzynki osobom trzecim.

## 2.2. 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 [Skrzynka do doręczeń elektronicznych. Instrukcja użytkownika dla obywatela](#),
- w filmie [e-Doręczenia: jak przeglądać i tworzyć role w skrzynce](#).

## 2.3. UŻYTKOWNICY

Możesz dać zaufanej osobie dostęp do swojej skrzynki w e-Doręczeniach. Wystarczy wysłać do niej zaproszenie i wybrać rolę, czyli zakres uprawnień, jaki ma mieć ta osoba.

Po otrzymaniu zaproszenia użytkownik musi je zaakceptować. Dopiero wtedy będzie mógł zarządzać Twoją skrzynką w przyznanym przez Ciebie zakresie.

W zakładce **Użytkownicy** możesz:

- wyświetlić ich listę,
- filtrować tę listę,
- dodać użytkownika,
- zarządzać rolą wybranego użytkownika.

### Ważne!

Każdej osobie możesz przypisać inne uprawnienia (zrobisz to samodzielnie w zakładce Role).

To, jak zarządzać użytkownikami, jest szczegółowo pokazane:

- w instrukcji [Skrzynka do doręczeń elektronicznych. Instrukcja użytkownika dla obywatela](#),
- w filmie [e-Doręczenia: udostępnianie osobistej skrzynki innej osobie](#).



## 2.4. FOLDERY

W skrzynce znajdziesz foldery, w których porządkowane są wiadomości:

- Odebrane,
- Wysłane,
- Wychodzące,
- Robocze,
- Kosz.


Możesz też tworzyć inne foldery (maksymalna liczba to 20), co ułatwi zarządzanie korespondencją. Do każdego nowego folderu wybierz unikalną nazwę (minimalna liczba znaków: 3 litery).

Więcej informacji na temat folderów znajdziesz:

- w instrukcji [Skrzynka do doręczeń elektronicznych. Instrukcja użytkownika dla obywatela](#),
- w filmie [e-Doręczenia: jak utworzyć folder i uporządkować wiadomości](#).

## 2.5. ROLE

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

Rola	Uprawnienia
<b>Właściciel</b> 	może zarządzać: uprawnieniami, folderami, użytkownikami, wiadomościami we wszystkich folderach, w tym: czytać, tworzyć, wysyłać, przenosić i usuwać wiadomości, a także tworzyć reguły wiadomości




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

Tabela 2. Role w skrzynce e-Doręczeń.

Więcej na temat ról w skrzynce e-Doręczeń dla obywatela znajdziesz:

- w instrukcji [Skrzynka do doręczeń elektronicznych. Instrukcja użytkownika dla obywatela](#),
- w filmie [e-Doręczenia: jak przeglądać i tworzyć role w skrzynce](#).

## 2.6. WSPÓLNA SKRZYŃKA E-DORĘCZEŃ I EPUAP

W swojej osobistej skrzynce e-Doręczeń znajdziesz wiadomości wysłane i odebrane nie tylko w e-Doręczeniach, lecz także przez ePUAP. Wszystkie w jednym miejscu – a po znaczniku przy każdej wiadomości z łatwością rozpoznasz, czy nadawca wysłał do Ciebie wiadomość przez ePUAP czy e-Doręczenia.

Od 1 stycznia 2026 roku e-Doręczenia stały się podstawowym kanałem komunikacji dla podmiotów publicznych. Od tej daty korespondencja elektroniczna przez ePUAP jest skuteczna jedynie w przypadkach, gdy wskazują na to przepisy szczególne. W innych sytuacjach korespondencja do urzędu tym kanałem może zostać uznana za nieskuteczną.

## Ważne!

Jeśli chcesz złożyć skargę elektroniczną na działanie lub bezczynność w postępowaniu przed sądami administracyjnymi, złóż ją przez ePUAP organu administracji publicznej, którego skarga dotyczy. [Przeczytaj o tym więcej](#). Inne pisma możesz wysłać przez e-Doręczenia.

## 2.7. WIADOMOŚCI W SKRZYNCIE E-DORĘCZEŃ

W skrzynce e-Doręczeń można między innymi:

- odebrać wiadomość,
- przygotować nową wiadomość,
- utworzyć wersję roboczą wiadomości,
- edytować zapisaną wersję roboczą wiadomości,
- utworzyć wersję roboczą odpowiedzi na wiadomość odebraną,
- przekazać dalej wiadomość,
- wyszukać wiadomość,
- zarchiwizować wiadomość.



## 2.8. WYSZUKIWANIE ADRESU

### Jak wysłać nową wiadomość za pomocą skrzynki e-Doręczeń?

Gdy piszesz nową wiadomość, możesz:

- wpisać adres odbiorcy ręcznie,
- znaleźć odbiorcę za pomocą wyszukiwarki.

W wyszukiwarce prostej (w polu **Do**) znajdziesz podmioty publiczne, takie jak urzędy – po miejscowości, nazwie, NIP, numerze REGON.

W wyszukiwarce zaawansowanej znajdziesz podmioty publiczne i niepubliczne, które mają lub miały adres do e-Doręczeń. Możesz wyszukiwać je na różne sposoby, zależnie od tego, kogo szukasz.

Typ odbiorcy	Sposoby wyszukiwania
<ul style="list-style-type: none"><li>• Podmiot publiczny</li><li>• Organizacja</li><li>• Przedsiębiorstwo</li></ul>	Wpisz co najmniej jeden numer: REGON, NIP, KRS, PESEL lub identyfikator UE. Możesz też wpisać nazwę i adres siedziby.
Komornik	Wpisz NIP lub numer REGON albo imię i nazwisko. Możesz wyszukać też po adresie do korespondencji.

Tabela 4. Sposoby wyszukiwania adresata w zależności od typu odbiorcy.

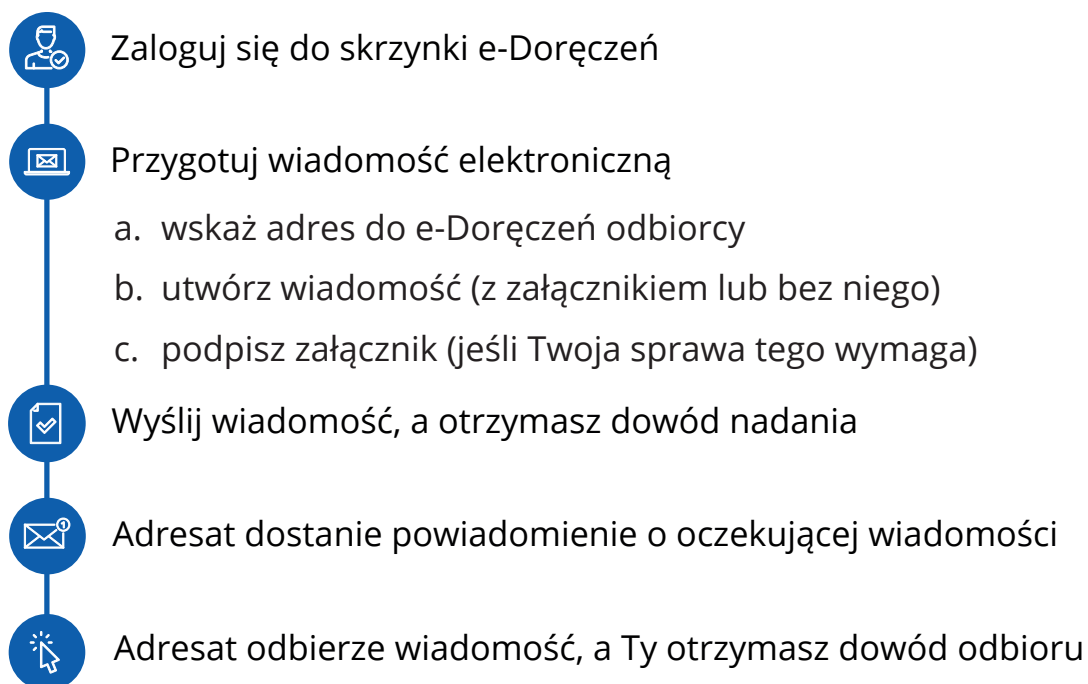
### Ważne!

Adresy do e-Doręczeń osób fizycznych są udostępniane wyłącznie podmiotom publicznym.

## 2.9. WYSYŁANIE WIADOMOŚCI

Gdy tworzysz wiadomość, nie zapomnij o jej temacie, np. podaj znak sprawy. Do wiadomości możesz dodać i podpisać załączniki. Treść wiadomości możesz także podpisać podpisem zaufanym, kwalifikowanym lub osobistym (e-dowodem). Aby wysłać wiadomość do kilku odbiorców, wprowadź kolejne adresy i oddziel je średnikiem.

## Etapy wysyłania wiadomości za pomocą skrzynki e-Doręczeń



Ilustracja 2. Uproszczony schemat wysyłania wiadomości za pomocą skrzynki e-Doręczeń.

Więcej na temat wysyłania i podpisywania wiadomości i załączników w skrzynce e-Doręczeń dla obywatela znajdziesz:

- w instrukcji [Skrzynka do doręczeń elektronicznych. Instrukcja użytkownika dla obywatela](#)
- w filmie [e-Doręczenia: jak korzystać ze skrzynki osobistej](#).

## 2.10. WIADOMOŚCI ODEBRANE

Wiadomości, które zostały do Ciebie wysłane, znajdziesz w folderze **Odebrane**. Nieprzeczytane wiadomości są wyróżnione na liście pogrubieniem.

Lista odebranych wiadomości zawiera kolumny z informacjami o nadawcy, temacie i dacie doręczenia wiadomości lub terminie, w którym zostaną uznane za doręczone, jeśli ich nie odczytasz. Według kolumn możesz także sortować te wiadomości.

Co możesz zrobić z odebraną wiadomością?

- odpowiedzieć na nią,

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

## 2.11. REGUŁY WIADOMOŚCI

Za pomocą reguł możesz ustawić, do jakich folderów będą przenoszone automatycznie przychodzące wiadomości, które będą spełniały określone przez Ciebie warunki.

Szczegóły dotyczące reguł wiadomości znajdziesz:

- w instrukcji [Skrzynka do doręczeń elektronicznych. Instrukcja użytkownika dla obywatela](#),
- w filmie [e-Doręczenia: ustawienia skrzynki – jak za pomocą reguł automatycznie przenosić wiadomości do folderów](#).

## 2.12. WIADOMOŚCI WYSŁANE

W folderze **Wysłane** znajdziesz wiadomości, które wyślesz sam albo zrobią to inni uprawnieni przez Ciebie użytkownicy.

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

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

## 2.13. WYSZUKIWANIE WIADOMOŚCI

W skrzynce e-Doręczeń możesz wyszukiwać wiadomości. Gdy wybierzesz odpowiedni folder (np. Odebrane, Wysłane, Robocze) i przycisk **Wyszukaj**, wyświetlą się parametry, po których przefiltrujesz skrzynkę, na przykład: nadawca, odbiorca, temat, data.



Szczegóły dotyczące wyszukiwania wiadomości elektronicznej znajdziesz:

- w instrukcji [Skrzynka do doręczeń elektronicznych. Instrukcja użytkownika dla obywatela](#),
- w filmie [e-Doręczenia: jak korzystać ze skrzynki osobistej](#).

## 2.14. POJEMNOŚĆ SKRZYNKI I ARCHIWIZACJA WIADOMOŚCI

Pojemność osobistej skrzynki e-Doręczeń wynosi 3 GB. Gdy zapełni się w 98%, możesz jedynie odczytywać i usuwać korespondencję – nie możesz jej pobierać, wysyłać ani tworzyć nowej. W takiej sytuacji operator wyznaczony poinformuje Cię o tym w wiadomości e-mail.

Gdy zwolnisz miejsce w skrzynce, wiadomości oczekujące na odebranie trafią na Twoją skrzynkę e-Doręczeń.

Zanim usuniesz wiadomości, możesz je zarchiwizować – pobrać je ze skrzynki wraz z dowodami spakowane do pliku w formacie ZIP.

Szczegóły dotyczące tworzenia archiwum znajdziesz:

- w instrukcji [Skrzynka do doręczeń elektronicznych. Instrukcja użytkownika dla obywatela](#),
- w filmie [e-Doręczenia: jak utworzyć, pobrać i usunąć archiwum wiadomości](#).

## 2.15. ZARZĄDZANIE ADRESAMI DO E-DORĘCZEŃ

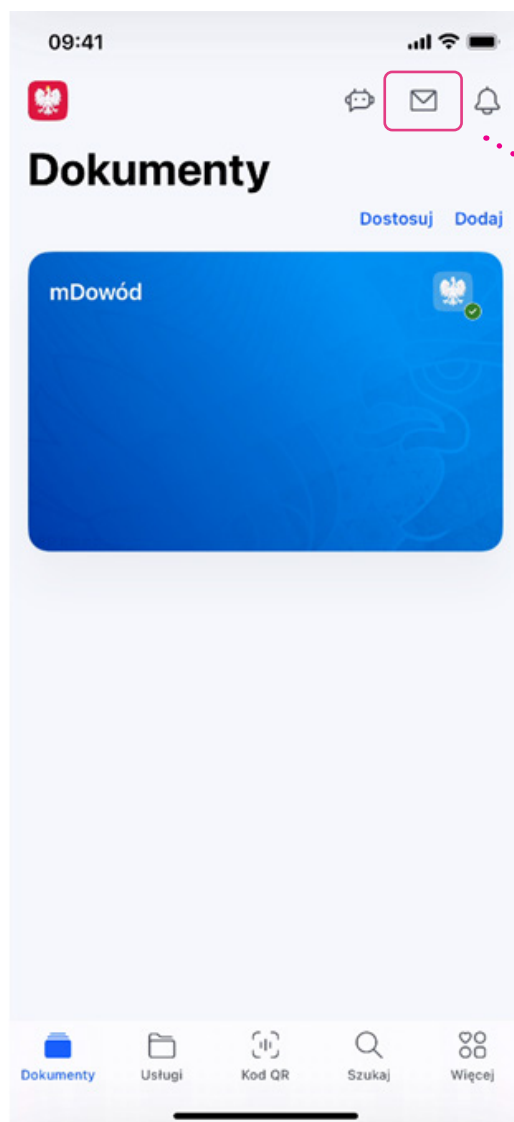
W zakładce **Zarządzaj adresami do e-Doręczeń** możesz złożyć wniosek o aktualizację danych, wykreślenie adresu do e-Doręczeń, zmianę dostawcy usługi i sprawdzać status złożonych wniosków.

Szczegóły dotyczące zarządzania adresami do e-Doręczeń znajdziesz:

- w instrukcji [Skrzynka do doręczeń elektronicznych. Instrukcja użytkownika dla obywatela](#),
- w filmach: [e-Doręczenia: zarządzanie adresami i wnioskami](#), [e-Doręczenia: jak zaktualizować dane w Bazie Adresów Elektronicznych](#).

### 3. E-DORĘCZENIA W APLIKACJI MOBYWATEL

e-Doręczenia w aplikacji mObywatel dają Ci szybki i bezpieczny dostęp do najważniejszych funkcji Twojej skrzynki e-Doręczeń. Dzięki niemu możesz wygodnie odbierać i wysyłać korespondencję urzędową bezpośrednio z telefonu – bez wizyt w urzędzie czy na poczcie.



Tu znajdziesz Twoją osobistą skrzynkę do doręczeń elektronicznych.

Ilustracja 3. Widok doręczeń elektronicznych w aplikacji mObywatel

W mObywatelu masz pod ręką kluczowe funkcje, takie jak przeglądanie pism, wysyłanie wiadomości czy zarządzanie korespondencją w jednym miejscu. Jeśli potrzebujesz bardziej zaawansowanych opcji lub pełnej konfiguracji skrzynki, możesz skorzystać z e-Doręczeń na stronie [edoreczenia.gov.pl](https://edoreczenia.gov.pl), gdzie dostępne są wszystkie rozszerzone ustawienia.

## Ważne!

Aby mieć dostęp do swojej osobistej skrzynki do e-Doręczeń w aplikacji mObywatel, musisz mieć aktywną skrzynkę do e-Doręczeń.

Szczegółowe informacje na temat zakładania osobistej skrzynki e-Doręczeń znajdziesz:

- w instrukcji [Wnioskowanie o utworzenie adresu i skrzynki do doręczeń elektronicznych. Instrukcja dla osób fizycznych](#),
- w filmie [e-Doręczenia: zakładanie skrzynki dla obywatela](#),
- w przewodniku „[ABC e-Doręczeń. Podstawy, które warto znać](#)”.

### 3.1. DOSTĘP DO WSPÓLNEJ SKRZYNKI E-DORĘCZEŃ I EPUAP

Po uruchomieniu doręczeń elektronicznych w aplikacji mObywatel widzisz swoją skrzynkę e-Doręczeń i ePUAP w przejrzystym układzie. Masz dostęp do folderów takich jak: Odebrane, Wysłane, Wychodzące, Robocze i Kosz, a także do własnych folderów utworzonych wcześniej na [edoreczenia.gov.pl](http://edoreczenia.gov.pl).

Dzięki temu łatwo odnajdziesz potrzebne dokumenty i uporządkujesz korespondencję.

### 3.2. ODBIERANIE KORESPONDENCJI

Możesz odbierać pisma urzędowe i od razu zapoznawać się z ich treścią. Wiadomości wyświetlisz bezpośrednio w aplikacji, a załączniki pobierzesz na swoje urządzenie.

Masz też dostęp do wszystkich potwierdzeń i dowodów do danej wiadomości, dzięki czemu zawsze wiesz, kiedy pismo zostało wysłane i przez Ciebie odebrane.

### 3.3. WYSZUKIWANIE ADRESATÓW

W aplikacji łatwo znajdziesz adresatów wiadomości, do których chcesz wysłać korespondencję. W zależności od Twoich potrzeb możesz skorzystać z prostej wyszukiwarki podstawowej lub z jej wersji zaawansowanej.

### 3.4. TWORZENIE I WYSYŁANIE WIADOMOŚCI URZĘDOWYCH

Możesz tworzyć nowe wiadomości lub odpowiadać na otrzymaną korespondencję – zarówno w e-Doręczeniach, jak i ePUAP. Dodasz załączniki, a system automatycznie sprawdzi ich rozmiar i format.

W ePUAP możesz też określić rodzaj pisma (np. skarga, odwołanie, decyzja), co ułatwia jego obsługę po stronie urzędu. W e-Doręczeniach – jeśli nie chcesz wysyłać wiadomości od razu – możesz ją zapisać jako wersję roboczą i wróć do niej później.

#### Ważne!

Jeśli załącznik wymaga podpisu elektronicznego podpisz go przed dodaniem do wiadomości (profilem zaufanym, e-dowodem lub certyfikatem kwalifikowanym).

### 3.5. ZARZĄDZANIE WIADOMOŚCIAMI

Masz pełną kontrolę nad swoją skrzynką. Możesz usuwać wiadomości oraz edytować zapisane wersje robocze.



## 4. DOWODY W E-DORĘCZENIACH

Na każdym etapie korespondencji za pomocą e-Doręczeń generowane są **dowody**, które potwierdzają:

- kto ją wysłał,
- kiedy została wysłana,
- do kogo była adresowana,
- kto i kiedy ją odebrał.

Obowiązek ich wystawiania dla dostawcy usługi wynika z norm ETSI. Dowody (potwierdzenia) wysłania i otrzymania przesyłki są ważne prawnie.

Dostawcy usługi, w tym operator wyznaczony (Poczta Polska S.A), wystawiają dowody techniczne i biznesowe do wiadomości elektronicznej. Mają obowiązek je przechowywać przez 36 miesięcy od dnia ich wystawienia.

### Ważne!

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

W ciągu trzech lat możesz otrzymać dowody do usuniętych wiadomości – aby to zrobić, zwróć się do dostawcy usługi o ich udostępnienie.

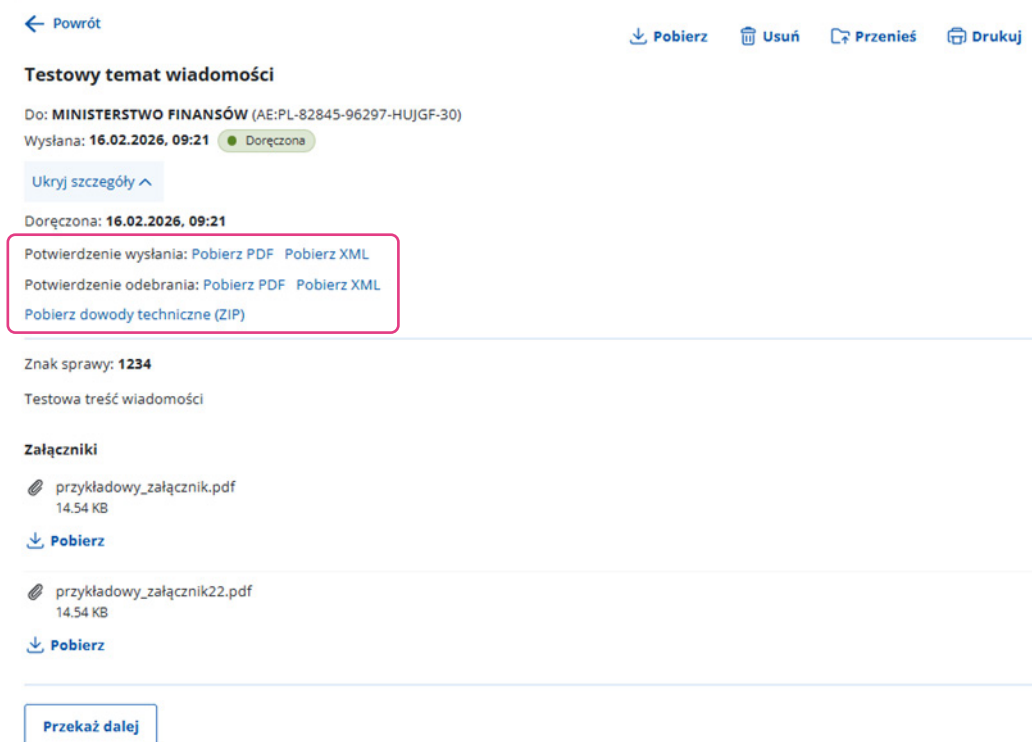
### Ważne!

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

## 4.1. POBIERANIE DOWODÓW

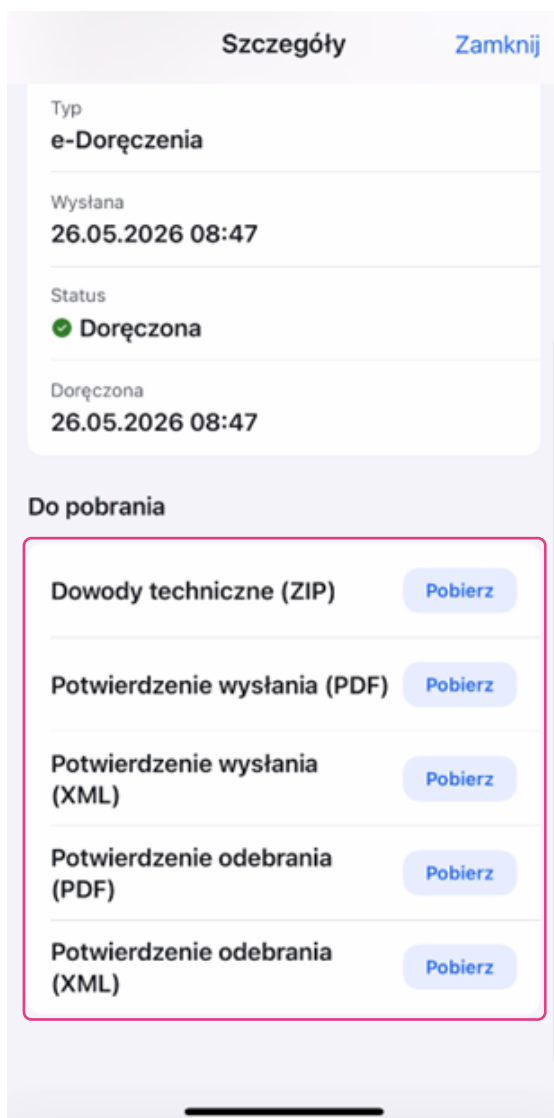
Dowody z korespondencji możesz pobrać:

- w skrzynce do e-Doręczeń dostępnej na [edoreczenia.gov.pl](https://edoreczenia.gov.pl), gdy wejdiesz w wiadomość,



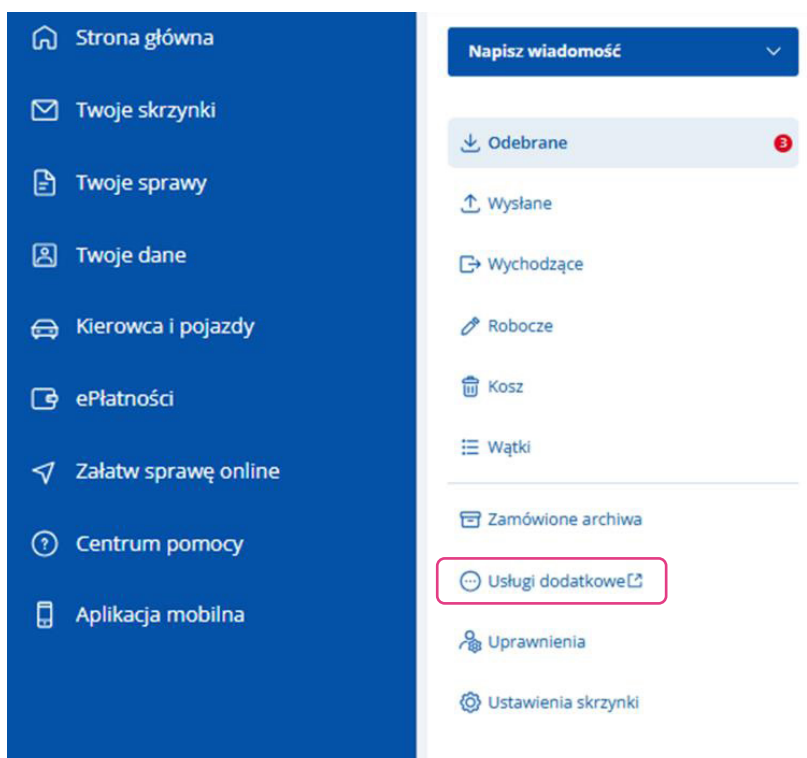
Ilustracja 4. Widok dowodów do wiadomości w skrzynce e-Doręczeń (na edoreczenia.gov.pl).

- w aplikacji mObywatel, gdy otworzysz szczegóły wiadomości.



Ilustracja 5. Widok dowodów do wiadomości w aplikacji mObywatel.

Możesz też je uzyskać w panelu usług dodatkowych (dostęp tylko na [edoreczenia.gov.pl](https://edoreczenia.gov.pl)), jeśli podasz numer dowodu lub numer przesyłki.



Ilustracja 6. Panel usług dodatkowych.

Dowody w e-Doręczeniach są bardzo istotne dla bezpieczeństwa, wiarygodności i skuteczności komunikacji elektronicznej. Potwierdzają prawnie, że korespondencja została wysłana, doręczona i odebrana.



## 5. JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ

Za publiczną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego odpowiada operator wyznaczony. Jeśli usługa nie zostanie wykonana poprawnie, reklamację należy zgłaszać do Poczty Polskiej S.A.

**Przed złożeniem reklamacji przygotuj:**

- numer i dowód nadania przesyłki,
- 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 (dostępne tylko na [edoreczenia.gov.pl](https://edoreczenia.gov.pl)):
  - zaloguj się do swojej skrzynki,
  - wybierz **Usługi dodatkowe**, a potem **Złóż reklamację**,
  - wypełnij formularz i wyślij go.
2. Przez [formularz online na stronie Poczty Polskiej](#):
  - wybierz powód reklamacji,
  - podaj numer przesyłki i postępuj zgodnie z formularzem.
3. Na poczcie:
  - złóż reklamację na piśmie w dowolnej placówce Poczty Polskiej.

**Kiedy możesz złożyć reklamację?**



Reklamację możesz złożyć najwcześniej następnego dnia po upływie 24 godzin od wysłania korespondencji, do której masz dowód nadania.

Reklamacje są rozpatrywane jak najszybciej, a odpowiedź dostaniesz najpóźniej 30 dni od zgłoszenia.

Tryb składania reklamacji regulują:

- [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,](#)
- [Regulamin świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej.](#)

Reklamację dotyczącą kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego złóż u swojego kwalifikowanego dostawcy usług.

## 6. JAK USUNĄĆ ADRES Z BAZY ADRESÓW ELEKTRONICZNYCH (BAE)

Jako obywatel nie musisz mieć adresu do e-Doręczeń. Dlatego możesz w dowolnym momencie zawniioskować o usunięcie swojego adresu z Bazy Adresów Elektronicznych (dostępne tylko na [edoreczenia.gov.pl](https://edoreczenia.gov.pl)).

Aby zrezygnować z usługi e-Doręczeń u operatora wyznaczonego:

- zaloguj się na swoją [skrzynkę do e-Doręczeń](#),
- wybierz **Zarządzaj adresami do e-Doręczeń**,
- złóż wniosek o wykreślenie Twojego adresu do e-Doręczeń z Bazy Adresów Elektronicznych.

Jeżeli korzystasz z usługi kwalifikowanego dostawcy, to wniosek o wykreślenie adresu składasz u niego.

Gdy Twój adres zostanie wykreślony z Bazy Adresów Elektronicznych, to urzędy i inne podmioty publiczne nie będą mogły już wysyłać do Ciebie korespondencji na ten adres.

Gdy chcesz przywrócić swój osobisty adres do e-Doręczeń, musisz złożyć wniosek o jego przywrócenie (dostępne tylko na [edoreczenia.gov.pl](https://edoreczenia.gov.pl)). Możesz to zrobić przez 6 miesięcy od dnia jego wykreślenia (art. 24 UoDE).

### Ważne!

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

## 7. O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ, KORZYSTAJĄC Z E-DORĘCZEŃ

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

- nie drukuj ich – pisma podpisane elektronicznie są tak samo ważne jak papierowe, ale tylko w postaci elektronicznej,
- nie skanuj odręcznie podpisanych dokumentów – w tej postaci nie będą ważne.

### Ważne!

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

## 8. GDZIE SZUKAĆ INFORMACJI NA TEMAT E-DORĘCZEŃ

Najważniejsze informacje o doręczeniach elektronicznych znajdziesz na [stronie internetowej e-Doręczeń](#) w zakładce **Obywatel**. Są tam przydatne [instrukcje i filmy](#), które pomagają korzystać z usługi.

Warto zajrzeć też do sekcji [Najczęściej zadawane pytania](#) – jest tam dużo odpowiedzi na popularne pytania, a baza jest regularnie aktualizowana. Znajdziesz też tam wyszukiwarkę, która ułatwia znalezienie potrzebnych informacji.

Jeśli nie znajdziesz odpowiedzi, możesz skorzystać również z [formularza Zadaj pytanie](#) lub zadzwonić pod numer 22 250 01 45.

Na [stronie operatora wyznaczonego](#) dostępne są także regulamin i cennik publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowe

## 9. SŁOWNIK POJĘĆ

**Adres do doręczeń elektronicznych (ADE)** – to adres używany w systemie e-Doręczeń. Korzystają z niego urzędy, firmy i inne instytucje, które wysyłają i odbierają wiadomości z wykorzystaniem skrzynki do doręczeń elektronicznych. Dzięki ADE można ustalić, kto wysłał i odbiera wiadomość. Adres ten nadaje minister cyfryzacji.

**Baza Adresów Elektronicznych (BAE)** – to publiczny rejestr, w którym znajdują się adresy do e-Doręczeń. Prowadzi go minister cyfryzacji. Dostęp do BAE mają tylko te podmioty, które korzystają z e-Doręczeń.

**Dowody** – to potwierdzenia powstające w trakcie wysyłania i odbierania wiadomości w systemie e-Doręczeń. Najważniejsze to dowód wysłania i dowód odebrania przesyłki.

**Fikcja doręczenia** – jeśli obywatel nie odbierze przesyłki z urzędu w ciągu 14 dni, uznaje się, że została ona skutecznie doręczona (nawet jeśli jej nie odczytano).

**Kwalifikowani Dostawcy Usług (KDU)** – to firmy, które mają uprawnienia do świadczenia bezpiecznych usług e-Doręczeń i są wpisane do oficjalnego rejestru.

**Kwalifikowana Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego** – to płatna usługa dla firm i osób prywatnych, pozwalająca bezpiecznie wymieniać korespondencję z urzędami i między sobą. Może ją świadczyć tylko kwalifikowany dostawca (KDU).

**mObywatel** – bezpłatna aplikacja mobilna wydawana przez Ministerstwo Cyfryzacji oferująca dostęp do cyfrowych usług urzędowych oraz elektronicznych dokumentów, dostępna na urządzeniach z systemami Android i iOS.

**Publiczna Usługa Hybrydowa (PUH)** – to usługa, w której urząd wysyła pismo elektronicznie, ale odbiorca dostaje je jako tradycyjny list. Usługę realizuje Poczta Polska (do końca 2035 roku) i jest dostępna tylko dla urzędów. Nadawca dostaje **Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru (EPO)** – czyli dowód potwierdzający to, kiedy list został doręczony lub zwrócony.

**Publiczna Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego (PURDE)** – to usługa przesyłania wiadomości elektronicznych między urzędami, a także między urzędami a firmami lub obywatelami. Realizowana przez wyznaczonego operatora – Poczte Polską.

**Operator wyznaczony** – to firma wybrana przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej do świadczenia określonych usług e-Doręczeń. Obecnie (do 31 grudnia 2035 roku) operatorem tym jest **Poczta Polska**.

włącz tryb **e-Doręczenia**

Dowiedz się więcej:  
[gov.pl/e-doreczenia](http://gov.pl/e-doreczenia)



e-Doręczenia

**COI** Centralny  
Ośrodek  
Informatyki