



e-Doręczenia

COI

Centralny
Ośrodek
Informatyki

e-Doręczenia w praktyce.
Od logowania do wysyłki



SPIS TREŚCI

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

3.	Dowody w e-Doręczeniach	14
3.1.	Pobieranie dowodów	15
4.	Jak złożyć reklamację	17
5.	Jak usunąć adres z Bazy Adresów Elektronicznych (BAE)	19
6.	O czym należy pamiętać, korzystając z e-Doręczeń	20
7.	Gdzie szukać informacji na temat e-Doręczeń	21
8.	Słownik pojęć	22

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 pocztę czy odbioru listów poleconych. Z e-Doręczeń można korzystać w dowolnym miejscu i czasie.

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 25 września 2025 roku.

2. OBSŁUGA SKRZYNKI W APLIKACJI E-DORĘCZEŃ

2.1. LOGOWANIE DO SKRZYNKI

Wejdź na stronę edoreczenia.gov.pl lub 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.

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 [Sprawdź, jak utworzyć nową rolę w module uprawnień e-Doręczeń](#).

2.3. UŻYTKOWNICY

Możesz udostępnić w wybranym przez Ciebie zakresie swoją skrzynkę osobistą innym użytkownikom, na przykład gdy potrzebujesz pomocy.

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 [Sprawdź, jak możesz udostępnić swoją osobistą skrzynkę e-Doręczeń](#).

2.4. FOLDERY

W skrzynce znajdziesz foldery, w których porządkowane są wiadomości:

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

Możesz też tworzyć inne foldery, 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 [Zobacz, jak utworzyć nowy folder w skrzynce e-Doręczeń](#).



2.5. ROLE

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

Rola	Uprawnienia
Właściciel 	może zarządzać: uprawnieniami, folderami, użytkownikami, wiadomościami we wszystkich folderach, w tym: czytać, tworzyć, wysyłać, przenosić i usuwać wiadomości, a także tworzyć reguły wiadomości
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 wiadomości
Obserwator 	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 [Sprawdź, jak utworzyć nową rolę w module uprawnień e-Doręczeń](#).

2.6. WSPÓLNA SKRZYNKĄ 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.

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?

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
• Podmiot publiczny • Organizacja • Przedsiębiorstwo	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!

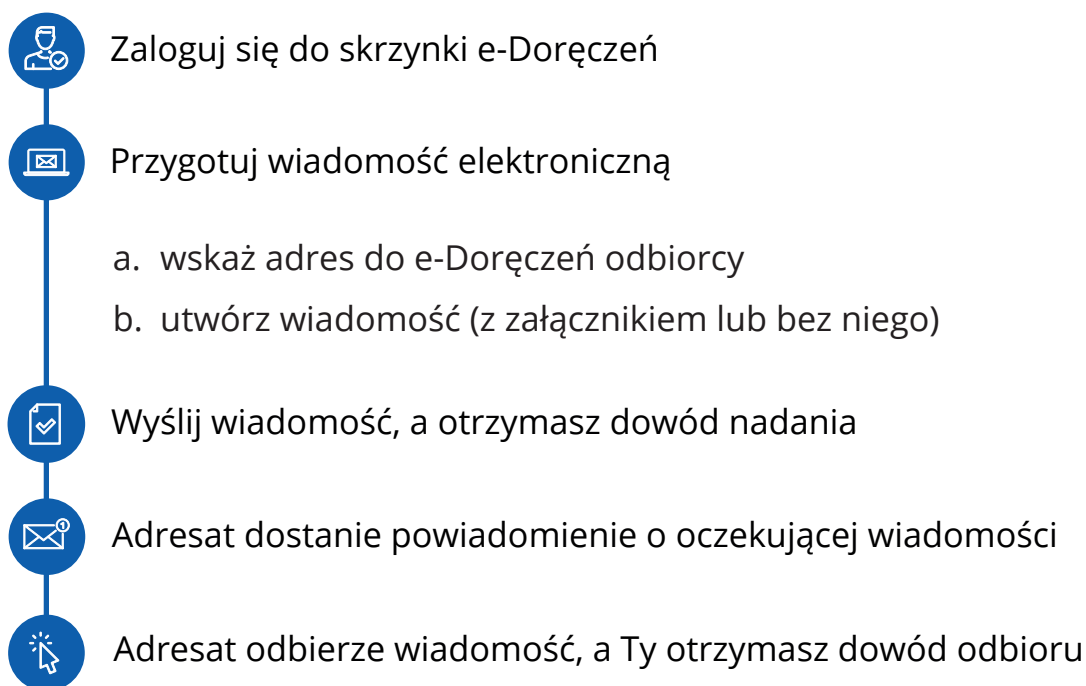
Adresy do e-Doręczeń osób fizycznych są udostępniane wyłącznie podmiotom publicznym.



2.9. WYSYŁANIE WIADOMOŚCI

Gdy tworzysz wiadomość, nie zapomnij o jej temacie. Możesz podać znak sprawy oraz 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 1. Uproszczony schemat wysyłania wiadomości za pomocą skrzynki e-Doręczeń.

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 [Zobacz, jak utworzyć reguły wiadomości](#).



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 [Zobacz, jak korzystać ze wspólnej skrzynki e-Doręczenia i ePUAP](#).

2.14. POJEMNOŚĆ SKRZYNKI I ARCHIWIZACJA WIADOMOŚCI

Pojemność 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 [Zobacz, jak utworzyć 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: [Zobacz, jak zarządzać adresami do e-Doręczeń](#), [Jak wysłać wniosek o aktualizację danych obywatela](#).

3. 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.

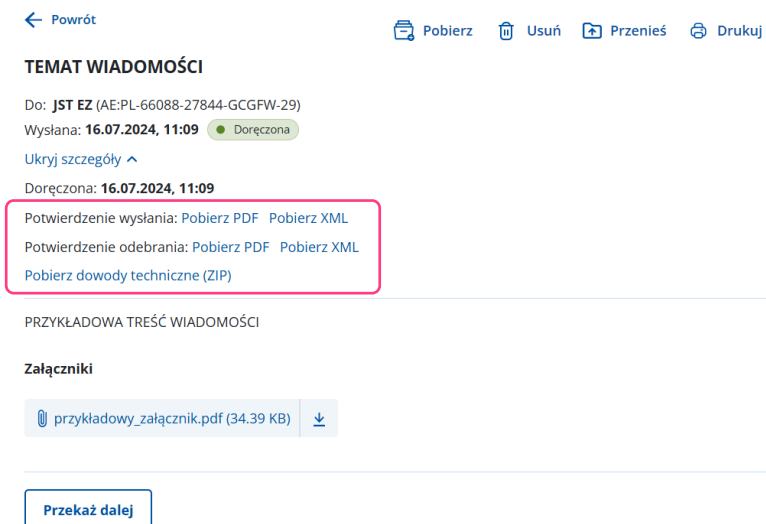
W ciągu trzech lat możesz otrzymać dowody do usuniętych wiadomości – aby to zrobić, zwróć się do dostawcy usługi o ich udostępnienie.

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.

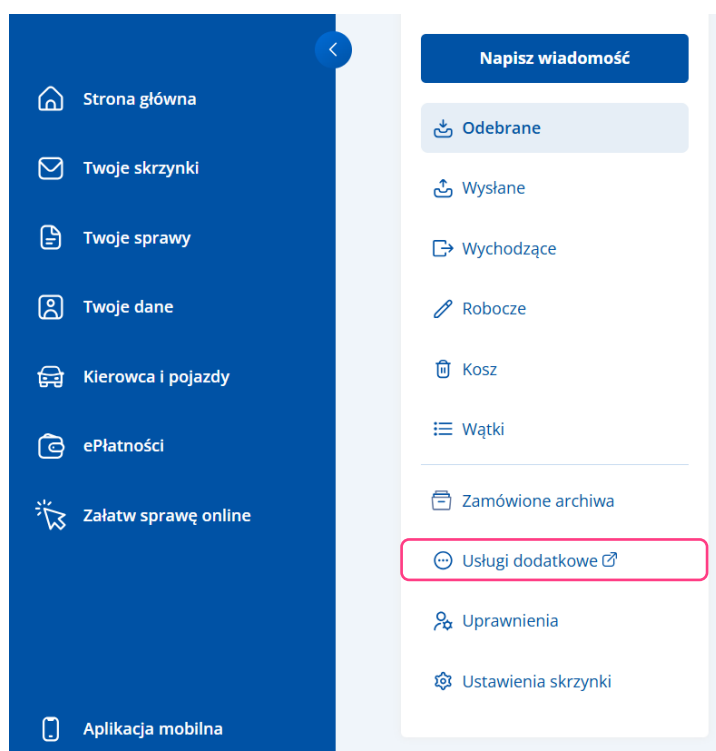
3.1. POBIERANIE DOWODÓW

Dowody z korespondencji możesz pobrać w skrzynce do e-Doręczeń, gdy wejdiesz do wiadomości.



Ilustracja 2. Pobieranie dowodu wiadomości w skrzynce e-Doręczeń.

Możesz też je uzyskać w panelu usług dodatkowych, jeśli podasz numer dowodu lub numer przesyłki.



Ilustracja 3. 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.



4. 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:

- 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.



5. JAK USUNĄĆ ADRES Z BAZY ADRESÓW ELEKTRONICZNYCH (BAE)

Jako obywatel nie musisz mieć adresu do e-Doręczeń. Dlatego możesz w dowolnym momencie zawnioskować o usunięcie swojego adresu z Bazy Adresów Elektronicznych.

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.

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.

6. 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.

7. GDZIE SZUKAĆ INFORMACJI NA TEMAT E-DORĘCZEŃ

Najważniejsze informacje o e-Doręczeniach 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 na 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



8. 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).

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 – Poczta Polska.

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**.



e-Doręczenia

COI Centralny
Ośrodek
Informatyki

Dowiedz się więcej:
gov.pl/e-doreczenia

