

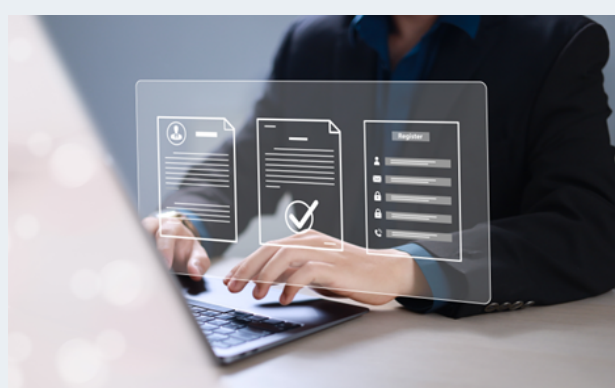


Szanowni Państwo

Wkrótce minie pół roku obowiązkowego stosowania e-Doręczeń. Według raportu Poczty Polskiej, czyli obecnego operatora wyznaczonego, od początku świadczenia publicznej usługi hybrydowej zostało nadanych ponad 15 mln sztuk, a w zakresie publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego ponad 5 mln sztuk.

Poczta Polska zidentyfikowała najczęściej powtarzający się błąd w przygotowaniu przesyłki hybrydowej. Jest nim niezachowanie wymaganych marginesów w pliku PDF. W najnowszym wydaniu newslettera podpowiadamy, jak przygotować taki plik do wysyłki i gdzie znaleźć informacje na ten temat.

Wysyłanie wiadomości hybrydowej



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

W ramach przesyłki hybrydowej można wysłać jednorodną korespondencję w trybach:

- **standardowym:** do 1 adresata – można dodać wiele załączników,

- **masowym:** do maksymalnie 1000 adresatów – można dodać tylko 1 załącznik.

Łączna wielkość plików PDF nie może przekroczyć 15 MB oraz 98 kartek.

Jak przygotować pismo w formacie PDF

Aby przygotować poprawny plik PDF do wysyłki w ramach publicznej usługi hybrydowej, należy przestrzegać kilku ważnych zasad:

Treść dokumentu

- Napisz pismo w dowolnym edytorze tekstu, na przykład w Wordzie.

Format strony

- Ustaw format **A4** (210 mm x 297 mm).
- Strona musi być w **układzie pionowym**.

Marginesy

- Górny: minimum **10 mm**.
- Dolny: minimum **8 mm**.
- Lewy i prawy: minimum **15 mm**.

Bez formularzy

- Plik **nie może zawierać aktywnych formularzy** (np. pól do wypełnienia).

Konwersja do PDF

- Pismo przygotowane na przykład w Word zapisz w formacie PDF.

Nazwa pliku PDF

- Nie może zawierać znaków specjalnych: ~, #, %, *, <, >, ?, !, /, \, {, |, } oraz spacji.
- Może mieć maksymalnie 128 znaków wraz z rozszerzeniem „.pdf”.

Brak zabezpieczeń w pliku PDF

- Nie może być on zabezpieczony hasłem.
- Nie może zawierać ograniczeń w drukowaniu, kopiowaniu ani edytowaniu.

Gdzie znaleźć więcej informacji?

Szczegółowe wymagania dotyczące pliku PDF określone są w [załączniku nr 1 do Regulaminu PURDE i PUH](#).

Jak złożyć reklamację w sprawie przesyłki?

Jeśli **znasz** numer przesyłki, reklamację można złożyć na trzy sposoby:

- w skrzynce e-Doręczeń – w opcji „**Usługi dodatkowe**”,
- poprzez **formularz online** dostępny na stronie Poczty Polskiej,
- pisemnie w dowolnej **placówce Poczty Polskiej**.

Jeżeli **nie znasz** numeru przesyłki:

- skontaktuj się z opiekunem klienta w Poczcie Polskiej lub zadzwoń na infolinię: (+48) 438 420 600.

Reklamację z tytułu niewykonania publicznej usługi hybrydowej można złożyć najwcześniej **po 14 dniach** od jej nadania.

Pytania i odpowiedzi

Jeśli masz pytania dotyczące usługi e-Doręczenia, skorzystaj z zakładki „Najczęściej zadawane pytania” na gov.pl.

[Przejdź do sekcji najczęściej zadawanych pytań](#)

Chcesz wiedzieć więcej?

[Przejdź do strony o e-Doręczeniach](#)