



e-Doręczenia

COI

Centralny
Ośrodek
Informatyki

ABC e-Doręczeń.
Podstawy, które warto znać



SPIS TREŚCI

1.	Wstęp	3
2.	Ogólne informacje o e-Doręczeniach	4
2.1.	Czym są e-Doręczenia?	4
2.2.	Korzyści z e-Doręczeń dla obywatela	4
2.3.	Bezpieczeństwo e-Doręczeń	5
2.4.	Skutki prawne aktywacji skrzynki e-Doręczeń	6
3.	Usługi Doręczenia Elektronicznego	7
3.1.	Publiczna Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego	7
3.2.	Kwalifikowana Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego	8
4.	Sposoby korzystania z e-Doręczeń	10
5.	Zakładanie skrzynki do e-Doręczeń i jej aktywacja	11
5.1.	Jak złożyć wniosek o adres i skrzynkę do e-Doręczeń?	11
5.2.	Jak sprawdzić status wniosku	11
5.3.	Jak aktywować skrzynkę e-Doręczeń?	12
5.4.	Czym jest adres do e-Doręczeń (ADE)?	13
6.	Gdzie szukać informacji na temat e-Doręczeń	14
7.	Słownik Pojęć	15

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 przewodnik jest pigułką wiedzy o e-Doręczeniach. Znajdziesz tu ogólne informacje o usłudze oraz o założeniu skrzynki. W przewodniku umieściliśmy 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 **e-Doręczenia w praktyce. Od logowania do wysyłki** przygotowanym dla obywateli. Opisane są tam praktyczne aspekty korzystania z usługi. Oba przewodniki nie zastępują jednak pełnej bazy wiedzy dostępnej na [stronie e-Doręczeń](#) – tam znajdziesz więcej informacji, filmów i instrukcji.

Treści w tej publikacji są aktualne na dzień 25 września 2025 roku.

2. OGÓLNE INFORMACJE O E-DORĘCZENIACH

2.1. CZYM SĄ E-DORĘCZENIA?

To internetowy odpowiednik listu poleconego za potwierdzeniem odbioru. Umożliwia bezpieczną i wygodną wymianę korespondencji między urzędami, firmami, obywatelami i przedstawicielami zawodów zaufania publicznego.

Przesyłki wysyłane przez e-Doręczenia są **równoważne prawnie** z tradycyjnymi listami poleconymi. W przyszłości e-Doręczenia **zastąpią komunikację przez ePUAP**.

Jako obywatel możesz założyć i aktywować skrzynkę do e-Doręczeń dobrowolnie i bezpłatnie.

2.2. KORZYŚCI Z E-DORĘCZEŃ DLA OBYWATELA

Gdy korzystasz z e-Doręczeń, zyskujesz:



Oszczędność czasu – unikniesz awiza w skrzynce i kolejek na poczcie – listy z urzędu dostaniesz na swoją elektroniczną skrzynkę, a przeczytasz je i odpowiesz na nie o dogodnej porze i w dowolnym miejscu – wystarczy komputer, tablet lub telefon z internetem.



Wygodną komunikację z urzędem – nie musisz odwiedzać urzędu, aby złożyć dokumenty – w każdej chwili możesz wysłać pismo czy wniosek ze skrzynki do e-Doręczeń.



Oszczędność pieniędzy – możesz bezpłatnie korespondować z urzędami, które korzystają z e-Doręczeń.



Bieżące powiadomienia – będziesz od razu wiedzieć, że przyszła nowa wiadomość, i zawsze możesz sprawdzić, jaki jest status Twojej korespondencji.



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 i dają uznawane prawnie dowody wysłania i odebrania przesyłki.



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

2.3. BEZPIECZEŃSTWO E-DORĘCZEŃ

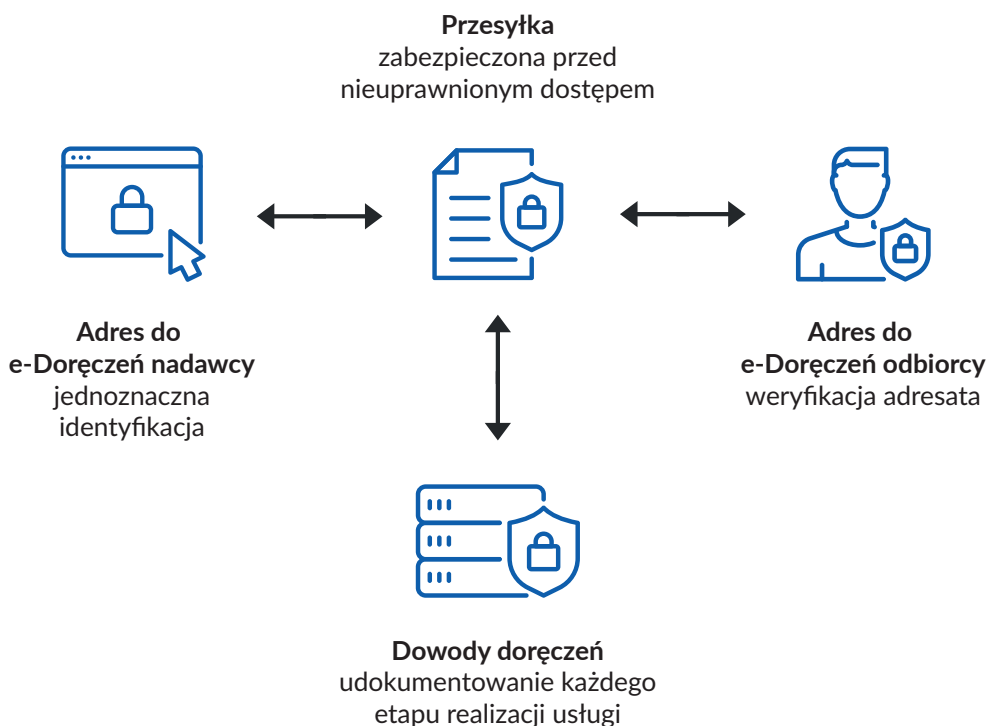
Wszystkie usługi e-Doręczeń – publiczne i komercyjne – muszą spełniać **wysokie standardy bezpieczeństwa** określone w unijnym rozporządzeniu **eIDAS**. W Polsce nadzór nad tym sprawuje **minister cyfryzacji**.

Jak e-Doręczenia zapewniają bezpieczeństwo?

Usługa e-Doręczeń chroni Twoją korespondencję dzięki:

- **autentyczności, integralności danych i zaawansowanej pieczęci elektronicznej** – treść, załączniki i inne dane są zabezpieczone tak, że nikt nie może ich zmienić w wysłanej i odebranej wiadomości,
- **identyfikacji nadawcy i odbiorcy** – zawsze masz pewność, kto przysłał Ci wiadomość, co chroni Cię przed spamem i oszustwami,
- **potwierdzeniu wysyłki i odbioru** – masz dowód, że wiadomość została wysłana i odebrana,
- **ochronie dostępu** – tylko uprawnione osoby mogą czytać wiadomości i załączone do nich dokumenty,
- **znacznikowi czasu** – zawsze wiadomo, co i kiedy działo się z korespondencją, na przykład kiedy ją wysłano lub odebrano,
- **regularnym kontrolom i audytom** – podmioty świadczące usługi (kwalifikowani dostawcy, operator wyznaczony) są nadzorowani przez ministra cyfryzacji i przechodzą okresowe audyty i kontrole, zgodnie z rozporządzeniem eIDAS.





Ilustracja 1. Najważniejsze elementy bezpieczeństwa e-Doręczeń.

2.4. SKUTKI PRAWNE AKTYWACJI SKRZYNKI E-DORĘCZEŃ

Gdy aktywujesz swoją skrzynkę, korespondencja z urzędów będzie co do zasady wysyłana na Twój adres do e-Doręczeń – urzędnik ma obowiązek sprawdzić, czy masz aktywną skrzynkę do e-Doręczeń.

Ważne!

Jeśli nie odczytasz korespondencji w ciągu 14 dni, urząd uzna, że została ona Tobie skutecznie doręczona – działa to podobnie jak awizo dla listów poleconych za potwierdzeniem odbioru.

Na stronie gov.pl możesz zapoznać się z innymi skutkami prawnymi założenia i aktywacji skrzynki.

W każdej chwili możesz zrezygnować z adresu do e-Doręczeń.

3. USŁUGI DORĘCZENIA ELEKTRONICZNEGO

Komunikacja między obywatelami, firmami a urzędami odbywa się za pomocą usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

Na krajowy system doręczeń elektronicznych składają się:

- **publiczna** usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego,
- **kwalifikowana** usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego (komercyjna),
- Baza Adresów Elektronicznych.



3.1. PUBLICZNA USŁUGA REJESTROWANEGO DORĘCZENIA ELEKTRONICZNEGO

Publiczna usługa e-Doręczeń pozwala wysyłać i odbierać korespondencję elektroniczną między urzędami oraz między urzędami a obywatelami i innymi podmiotami.

Jest bezpłatna dla obywateli, firm i innych podmiotów niepublicznych, w tym zawodów zaufania publicznego.

Operator wyznaczony

To podmiot, który świadczy publiczną usługę e-Doręczeń. Jest wybierany na 10 lat w konkursie organizowanym przez prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Do **2035 roku** funkcję operatora wyznaczonego pełni **Poczta Polska S.A.** Jej zadaniem jest **bezpieczne i sprawne doręczanie wiadomości elektronicznych** między urzędami, obywatelami i firmami.

Warunki wysyłki elektronicznej

Najważniejsze z nich:

- wielkość pojedynczej korespondencji (wraz z załącznikami) do 15 adresatów nie może przekraczać 500 MB,

- dla każdego z odbiorców tworzona jest odrębna przesyłka z indywidualnym numerem,
- dla każdej przesyłki wystawiane są odrębne dowody,
- dopuszczalne formaty załączników to m.in. 7z, .asic, .avi, .cades, .css, .csv, .dgn, .doc, .docx, .dwf, .dwg, .dxf, .geotiff, .gml, .gz, .gzip, .html, .jp2, .jpeg, .jpg, .m4a, .mp3, .mp4, .mpeg, .mpeg4, .mpg, .odp, .ods, .odt, .ogg, .ogv, .pades, .pdf, .png, .ppt, .pptx, .rng, .rtf, .svg, .tar, .tif, .tiff, .tsl, .txt, .wav, .xades, .xhtml, .xls, .xlsx, .xml, .xmlenc, .xmlsig, .xps, .xsd, .xsl, .xslt, .zip.

Szczegółowe informacje na temat warunków wysyłki w ramach publicznej usługi e-Doręczeń znajdują się w [Regulaminie świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej](#).

e-Doręczenia a RODO

Poczta Polska S.A. jest administratorem Twoich danych osobowych, gdy korzystasz z e-Doręczeń. Informacje o tym, jak Poczta Polska przetwarza dane, znajdziesz w [Regulaminie świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej](#).

3.2. KWALIFIKOWANA USŁUGA REJESTROWANEGO DORĘCZENIA ELEKTRONICZNEGO

To płatna usługa e-Doręczeń, która pozwala na korespondencję między firmami, osobami prywatnymi, a także z urzędami.

Nie musisz iść na pocztę ani stać w kolejkach – korespondencję z innymi osobami prywatnymi i firmami można prowadzić bezpiecznie z dowolnego miejsca i o każdej porze.

Usługę świadczą **kwalfikowani dostawcy usług** – firmy wpisane do specjalnego rejestru i posiadające certyfikat bezpieczeństwa. Nadzór nad tymi dostawcami sprawuje minister cyfryzacji.

Usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego	Publiczna	Kwalifikowana
Dla kogo przeznaczona	dla wszystkich	dla obywateli, firm i innych podmiotów niepublicznych, w tym zawodów zaufania publicznego
Korespondencja z obywatelami, firmami i innymi podmiotami niepublicznymi	NIE	TAK
Korespondencja z podmiotami publicznymi, na przykład urzędami	TAK	TAK
Ważne prawnie dowody wysłania i otrzymania	TAK	TAK
Możliwość przeniesienia adresu do innego dostawcy lub operatora	TAK	TAK
Koszt	bezpłatna dla obywateli, firm i innych podmiotów niepublicznych, w tym zawodów zaufania publicznego	według oferty dostawcy
Weryfikacja tożsamości nadawcy i odbiorcy	TAK	TAK
Kto oferuje usługę	operator wyznaczony, obecnie Poczta Polska S.A.	kwalifikowani dostawcy usług
Dostępność usługi 24/7	TAK	TAK
Poufność i bezpieczeństwo korespondencji	TAK	TAK

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

4. SPOSOBY KORZYSTANIA Z E-DORĘCZEŃ

Możesz skorzystać z publicznej lub kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego przez:

- aplikację e-Doręczeń na stronie edoreczenia.gov.pl,
- aplikacje kwalifikowanych dostawców usług – [sprawdź listę kwalifikowanych dostawców usług](#).

Ważne!

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

Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

5. Zakładanie skrzynki do e-Doręczeń i jej aktywacja

Aplikacja e-Doręczeń to bezpłatne narzędzie umożliwiające korzystanie z usługi. Aby korzystać z aplikacji, nie trzeba jej instalować – wystarczy [zalogować się do e-Doręczeń](#).



5. ZAKŁADANIE SKRZYNKI DO E-DORĘCZEŃ I JEJ AKTYWACJA

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

Musisz mieć jeden ze środków uwierzytelniających: profil zaufany, e-dowód, bankowość elektroniczną lub aktywną aplikację mObywatel.

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

- uzupełnij swoje dane,
 - możesz wskazać administratora, czyli osobę, która będzie zarządzać w Twoim imieniu 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. Odbierz potwierdzenie złożenia wniosku pod adresem e-mail, który podasz we wniosku.

Szczegółowe informacje na temat wnioskowania znajdziesz:

- w instrukcji [Wnioskowanie o utworzenie adresu i skrzynki do doręczeń elektronicznych. Instrukcja dla osób fizycznych](#),
- w filmie [Sprawdź, jak złożyć wniosek o skrzynkę e-Doręczeń dla osoby fizycznej](#).

W ten sposób uzyskasz adres u operatora wyznaczonego usługi publicznej e-Doręczeń. Możesz też uzyskać adres do e-Doręczeń u jednego z kwalifikowanych (komercyjnych) dostawców – [sprawdź listę kwalifikowanych dostawców usług](#).

5.2. JAK SPRAWDZIĆ STATUS WNIOSKU

Status złożonego wniosku i zawarte w nim dane sprawdzisz po zalogowaniu się na edoreczenia.gov.pl – w zakładce Zarządzaj adresami do e-Doręczeń.

Ważne!

Jeśli po złożeniu wniosku zorientujesz się, że jest w nim błąd, nie składaj kolejnego wniosku, lecz poczekaj na jego odrzucenie. Gdy zostanie odrzucony, to otrzymasz e-mail z informacją o przyczynie – ze wskazaniem, co wymaga poprawy. Wówczas złóż nowy wniosek.

5.3. JAK AKTYWOWAĆ SKRZYNKĘ E-DORĘCZEŃ?

Gdy otrzymasz e-mail o pozytywnym rozpatrzeniu wniosku o adres do e-Doręczeń, możesz aktywować swoją skrzynkę. Aby to zrobić:

-  Zaloguj się na edoreczenia.gov.pl lub 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 2. Aktywacja skrzynki e-Doręczeń.

Na adres e-mail do powiadomień otrzymasz informację, że skrzynka jest aktywna i możesz z niej korzystać. Otrzymasz też wiadomość powitalną na skrzynkę do e-Doręczeń.

Szczegółowe informacje na temat aktywacji skrzynki znajdziesz:

- w instrukcji [Skrzynka do doręczeń elektronicznych. Instrukcja użytkownika dla obywatela](#),
- w filmie [Sprawdź, jak aktywować skrzynkę do e-Doręczeń](#).

5.4. CZYM JEST ADRES DO E-DORĘCZEŃ (ADE)?

To specjalny ciąg znaków, który pozwala na jednoznaczną identyfikację właściciela skrzynki i służy do prowadzenia bezpiecznej korespondencji. Jest indywidualny – przypisany do danego użytkownika e-Doręczeń i nie może zmienić właściciela.

Każdy adres do e-Doręczeń jest wpisany do Bazy Adresów Elektronicznych (BAE).

Ważne!

Adres do e-Doręczeń to nie jest adres e-mail.

6. 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 hybrydowej.



7. 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).

Krajowy system doręczeń elektronicznych – to cały system, w którym działają usługi e-Doręczeń i przechowywana jest Baza Adresów Elektronicznych (BAE).

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.

eIDAS – to unijne prawo (rozporządzenie), które ujednolici zasady korzystania z elektronicznej identyfikacji i usług zaufania (np. podpisu elektronicznego) w całej UE. Usługa e-Doręczeń spełnia jego wymagania.

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

