



e-Doręczenia

COI

Centralny
Ośrodek
Informatyki



Jak skutecznie wdrożyć e-Doręczenia?

Przewodnik dla podmiotów publicznych

Numer wersji: 2.0

Data ostatniej aktualizacji: 31.03.2026 r.

Data	Autor	Wersja	Opis zmian
31.03.2026	COI	3.0	• Uzupełniono podrozdział „Czym są e-Doręczenia” • Dodano podrozdział „Podpisywanie wiadomości i załączników” • Uzupełniono podrozdział „Wysyłka masowa” • Uzupełniono podrozdział „Jak złożyć reklamację w ramach PURDE i PUH” • Uzupełniono podrozdział „e-Doręczenia a e-usługi” • Dodano checklistę „Co podmiot publiczny powinien zrobić przed wysłaniem przesyłki PUH? – najważniejsze zagadnienia”.
31.12.2025	COI	2.0	• Do słownika pojęć dodano definicję ePUAP. • Zmodyfikowano rozdział 7 dotyczący „Regulacji prawnych” w zakresie zmian w komunikacji elektronicznej od stycznia 2026 r. • Zmodyfikowano rozdział 10 dotyczący „Obsługi skrzynki w aplikacji e-Doręczeń”, w zakresie ról, reguł wiadomości, pojemności skrzynki i archiwizacji wiadomości. • Uzupełniono rozdział 14 dotyczący „Integracji zewnętrznych systemów usługowych z e-Doręczeniami”.

SPIS TREŚCI

1.	Wstęp	7
2.	Słownik pojęć	8
3.	Ogólne informacje o e-Doręczeniach	10
3.1.	Czym są e-Doręczenia?	10
3.2.	Czym jest ADE?	11
3.3.	Operator wyznaczony	12
3.4.	Bezpieczeństwo e-Doręczeń	13
3.4.1.	e-Doręczenia a RODO	14
3.5.	Korzyści z e-Doręczeń	15
4.	Usługi Doręczenia Elektronicznego	16
4.1.	Publiczna Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego (PURDE)	16
4.1.1.	Etapy realizacji PURDE	17
4.1.2.	Warunki wysyłki PURDE	17
4.2.	Publiczna Usługa Hybrydowa (PUH)	18
4.2.1.	Etapy realizacji PUH	19
4.2.2.	Warunki wysyłki PUH	19

4.3.	Kwalifikowana Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego	21
5.	Sposoby korzystania z e-Doręczeń	22
5.1.	System KLASY EZD	22
5.2.	Aplikacja e-Doręczeń	23
6.	Przygotowanie do wdrożenia e-Doręczeń	24
7.	Regulacje prawne	27
7.1.	Ustawa o doręczeniach elektronicznych (UoDE)	28
7.1.1.	Ustawa o doręczeniach elektronicznych – zasady od 1.01.2026 r.	32
7.2.	Kodeks postępowania administracyjnego (KPA) – zasady doręczenia od 1.01.2026 r.	33
7.3.	Doręczenie korespondencji pełnomocnikowi, który jest np.: radcą prawnym, adwokatem lub doradcą podatkowym	36
7.4.	Korespondencja pomiędzy podmiotami publicznymi	37
7.5.	Fikcja doręczenia	37
7.6.	Opinie i stanowiska Ministerstwa Cyfryzacji	37
8.	Wnioskowanie o ADE – co warto przygotować	39
9.	Zakładanie skrzynki do e-Doręczeń i jej aktywacja	41
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?	43
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?	44
10.	Obsługa skrzynki w aplikacji e-Doręczeń	45
10.1.	Logowanie do skrzynki	45
10.2.	Uprawnienia	45
10.2.1.	Użytkownicy	46
10.2.2.	Foldery	46
10.2.3.	Role	47
10.3.	Wiadomości w skrzynce e-Doręczeń	48
10.3.1.	Wyszukiwanie adresu	48
10.3.2.	Podpisywanie wiadomości i załączników	49
10.3.3.	Wysyłanie wiadomości elektronicznej (PURDE)	50
10.3.4.	Wysyłanie wiadomości hybrydowej (PUH)	50
10.3.5.	Wiadomości odebrane	54
10.3.6.	Reguły wiadomości	54
10.3.7.	Wiadomości wysłane	55
10.3.8.	Wyszukiwanie wiadomości	56
10.3.9.	Wysyłka masowa	56
10.3.10.	Pojemność skrzynki i archiwizacja wiadomości	56
10.4.	Zarządzanie adresami do e-Doręczeń	57
11.	Opłaty za przesyłkę w ramach PURDE i PUH	59

12.	Dowody w e-Doręczeniach	61
12.1.	Dowody potwierdzające wiadomość elektroniczną (PURDE)	61
12.1.1.	Dowody techniczne	62
12.1.2.	Dowody biznesowe	64
12.1.3.	Kolejność wystawianych dowodów	65
12.1.4.	Najważniejsze dowody w PURDE	66
12.1.5.	Pobieranie dowodów	67
12.1.6.	Weryfikacja dowodów technicznych	68
12.2.	Dowody potwierdzające wiadomość hybrydową (PUH)	68
12.2.1.	Powody odrzucenia	69
12.2.2.	Dowody nadania	71
12.2.3.	Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru albo Zwrotu	72
12.2.4.	Moc dowodowa dokumentu w PUH	73
13.	Jak złożyć reklamację w ramach PURDE i PUH	75
14.	e-Doręczenia a e-Uслуги	77
15.	Integracja Zewnętrznych Systemów Usługowych z e-Doręczeniami	79
16.	O czym należy pamiętać, korzystając z e-Doręczeń	80
17.	Gdzie szukać informacji na temat e-Doręczeń	82
18.	Lista ilustracji i tabel	84
19.	Checklista „Jak wdrożyć e-Doręczenia w urzędzie”	86
20.	Checklista „Co podmiot publiczny powinien zrobić przed wysłaniem przesyłki PUH? – najważniejsze zagadnienia”	89

1. WSTĘP

Od 1 stycznia 2025 roku podmioty wskazane w ustawie mają obowiązek korzystania z e-Doręczeń. Aby ułatwić ich wdrożenie w Twojej organizacji, COI we współpracy z Poczta Polska 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.

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. Oznacza to, że jeżeli podmiot publiczny nie będzie miał aktywnego adresu do doręczeń elektronicznych (ADE), to osoby prywatne i firmy nie będą mogły skutecznie załatwiać spraw online z tym podmiotem – chyba że przepisy szczególne w określonym obszarze komunikacji umożliwiają również korespondencję przez ePUAP. Dodatkowo przestaje obowiązywać tzw. fikcja doręczenia korespondencji wysyłanej z ePUAP do podmiotów niepublicznych (w tym obywateli).

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 checklisty: „Jak wdrożyć e-Doręczenia w urzędzie” oraz „Co podmiot publiczny powinien zrobić przed wysłaniem przesyłki PUH? – najważniejsze zagadnienia”. Znajdziesz je na końcu przewodnika.

Publikacja zawiera treści aktualne na dzień 31 marca 2026 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 od podmiotu publicznego na adres podmiotu niepublicznego 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.

ePUAP – elektroniczna platforma usług administracji publicznej, o której mowa w ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne między podmiotami publicznymi oraz między podmiotami publicznymi a niepublicznymi.

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 2035 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 w całości korespondencję na Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (ePUAP).

Podmiot publiczny doręcza korespondencję wymagającą uzyskania potwierdzenia jej nadania LUB odbioru z wykorzystaniem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE). Oznacza to, że korespondencję należy doręczyć poprzez PURDE w sytuacji, gdy podmiot publiczny jest zobowiązany posiadać:

- tylko potwierdzenie jej nadania,
- tylko potwierdzenie jej odbioru,
- łącznie potwierdzenie nadania oraz odbioru tej korespondencji.

e-Doręczenia to usługa zaufania. Podstawą prawną działania doręczeń elektronicznych są przede wszystkim:

- ustawa o doręczeniach elektronicznych,
- [rozporządzenie eIDAS](#).

Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

7. Regulacje prawne

W przyszłości ta usługa zastąpi w całości korespondencję na Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (ePUAP).

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 mają obowiązek odbierania i przesyłania korespondencji za pomocą tej usługi. Obowiązek odbierania korespondencji dotyczy 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-XXXXXX-XXXXXX-YYYYYY-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

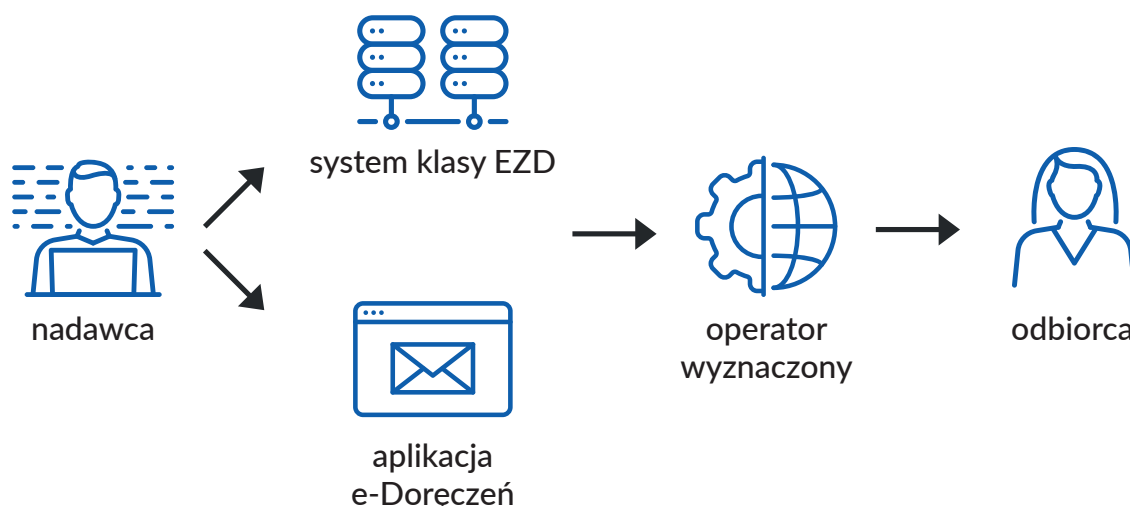
Operator wyznaczony to podmiot, który realizuje usługę e-Doręczeń. Jest wybierany na 10 lat w konkursie organizowanym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Do końca 2035 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.

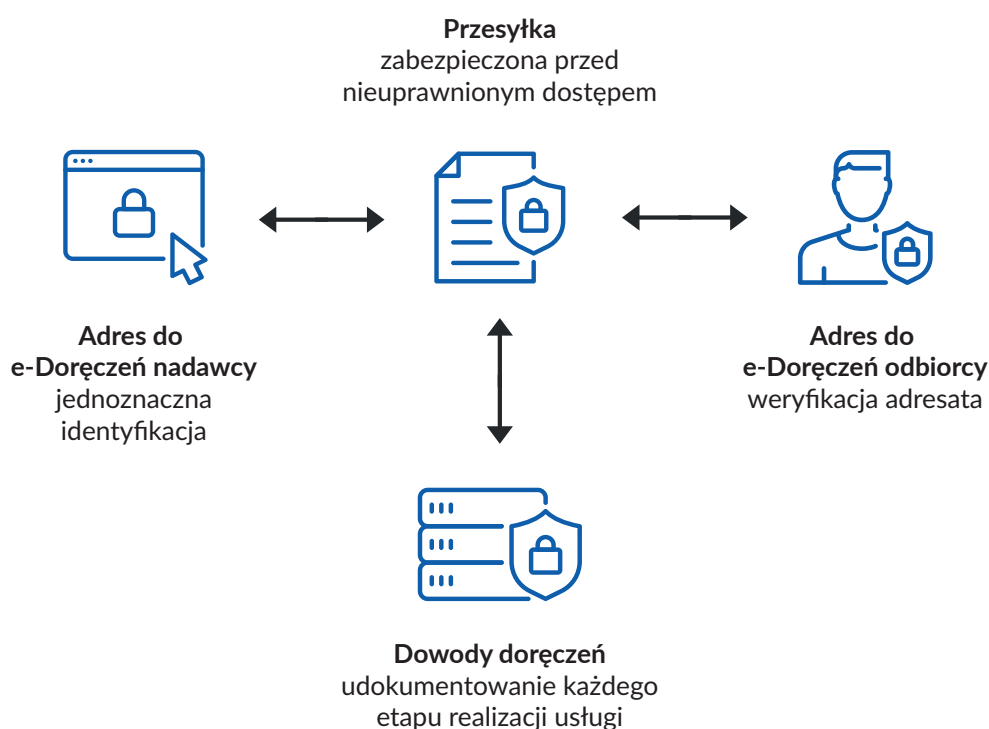
3.4. BEZPIECZEŃSTWO E-DORĘCZEŃ

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 dostawcy, 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 Pocztdę Polską S.A. dostępne sę 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 określonych 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.

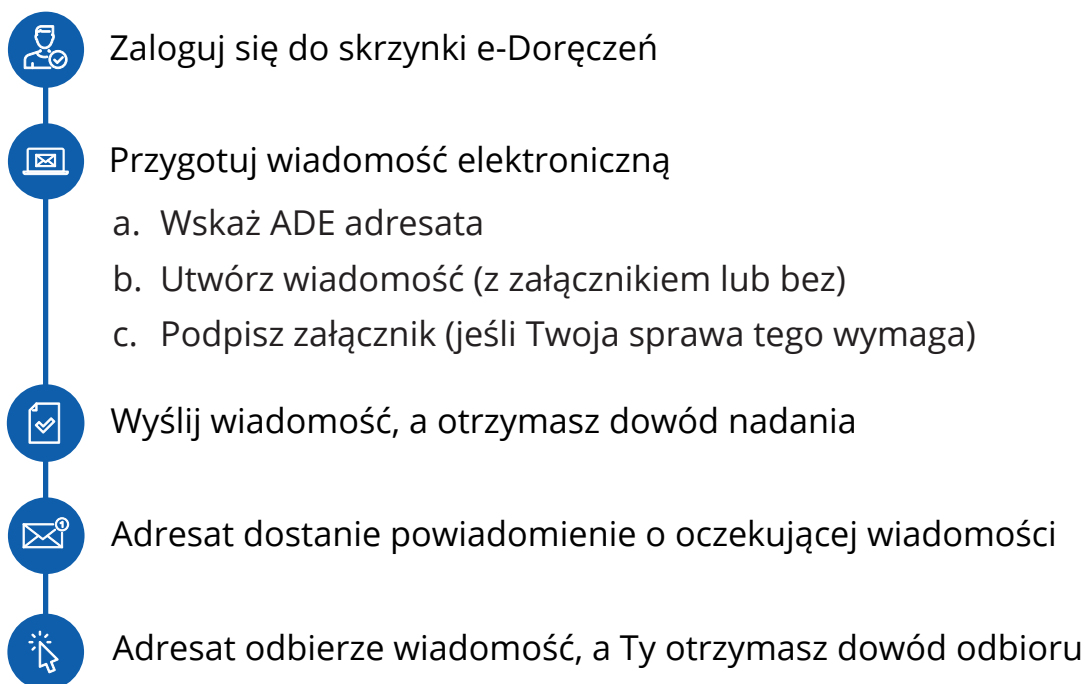
4.1. PUBLICZNA USŁUGA REJESTROWANEGO DORĘCZENIA ELEKTRONICZNEGO (PURDE)

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



Ilustracja 3. Uproszczony schemat wysyłania przesyłki za pomocą PURDE.

Pamiętaj!

Po 14 dniach od wpłynięcia przesyłki od podmiotu publicznego na adres podmiotu niepublicznego przesyłka 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.

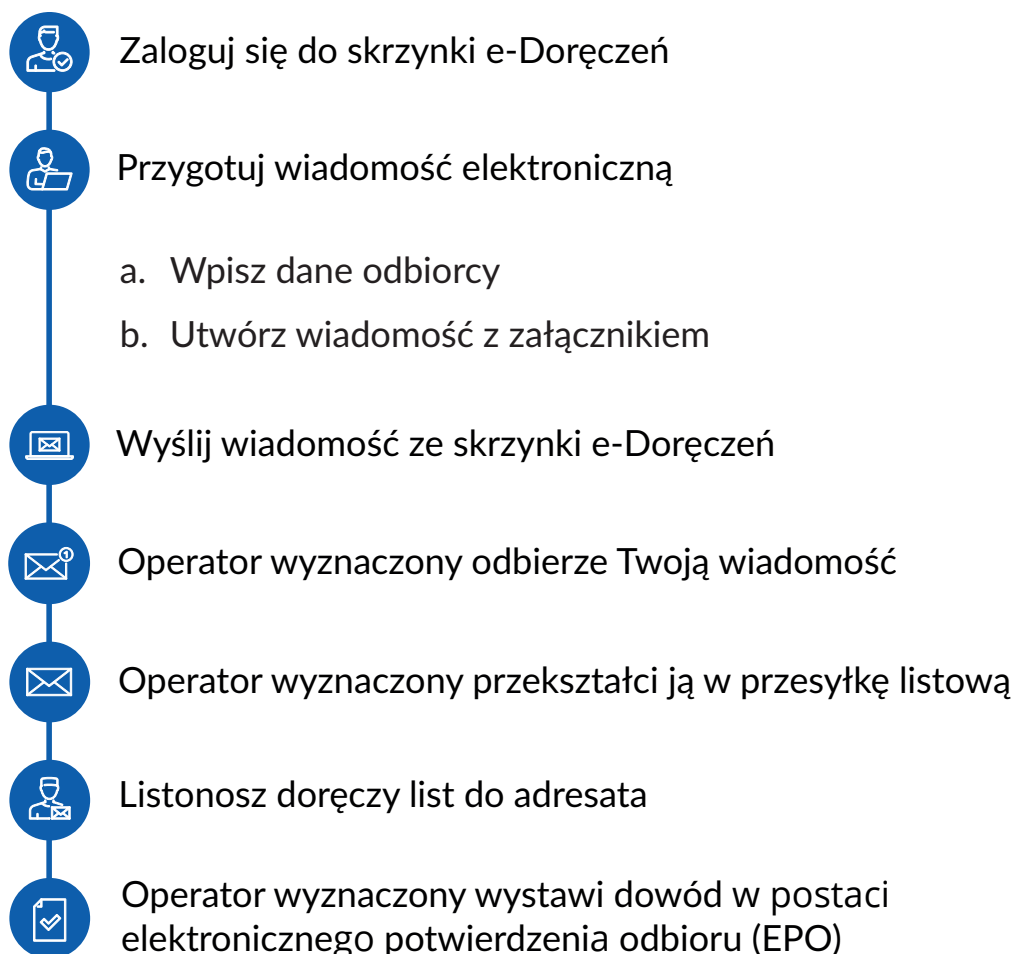
Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

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



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](#).

Pojedyncza przesyłka PUH może składać się z wielu plików w formacie PDF. **Ich łączna wielkość nie może przekraczać 15 MB.**

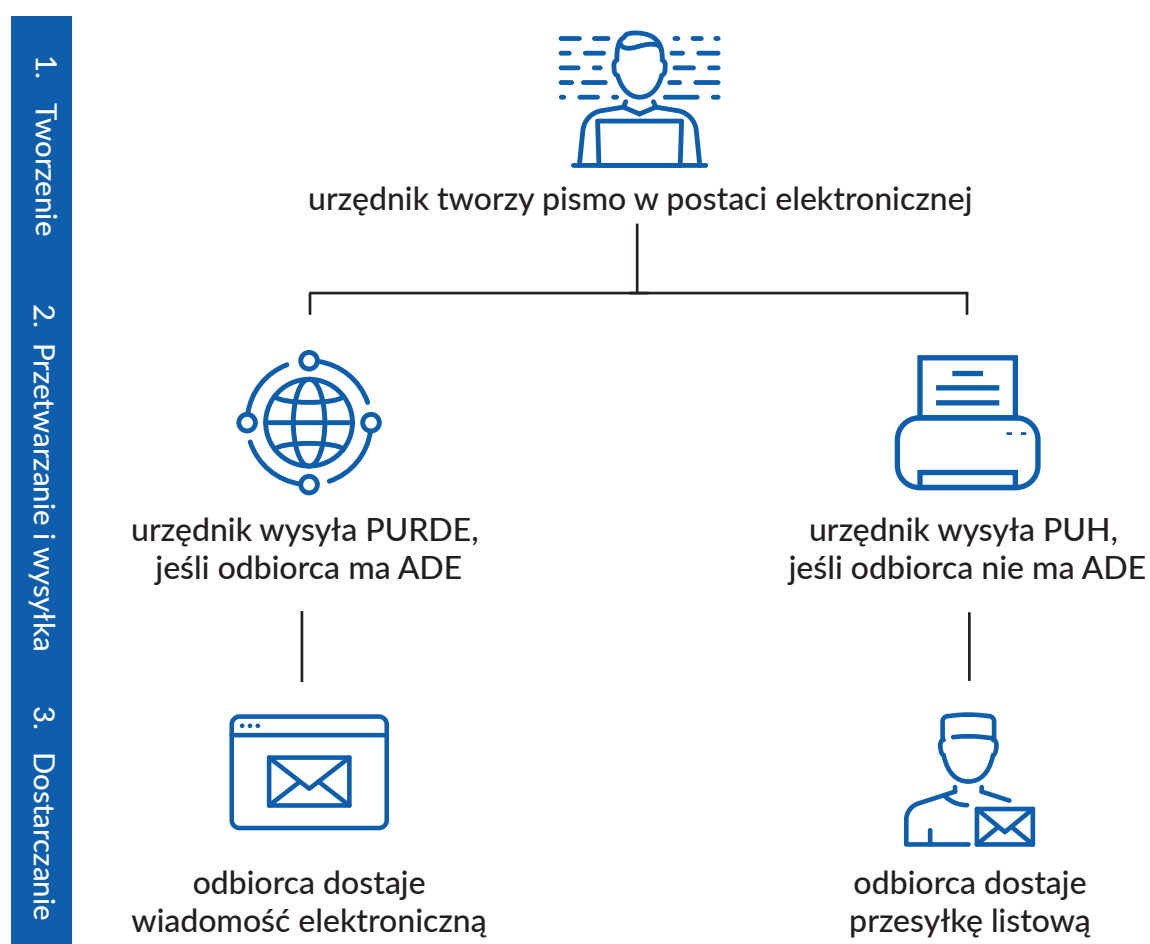
W ramach przesyłki hybrydowej można wysłać jednorodną korespondencję w trybach:

- standardowym: **do 1 adresata** – można dodać wiele załączników,
- masowym: **do maksymalnie 1000 adresatów** – można dodać tylko 1 załącznik.

W ramach PUH dostępne są:

- **parametry podstawowe:** przesyłka polecona, ekonomiczna w obrocie krajowym z EPO, max. **12 kartek** (w tym strona adresowa),
- **parametry dodatkowe:** przesyłka polecona, w obrocie krajowym z EPO, max. **99 kartek** (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
Wykorzystanie ADE w e-usługach	TAK	kwalifikowani dostawcy usług (w zależności od integracji po stronie wybranego dostawcy usługi)

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 KLASY 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. W sprawie jego integracji z e-Doręczeniami skontaktuj się z dostawcą swojego systemu.

5.2. APLIKACJA E-DORĘCZEŃ

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

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 np. system podatkowy. Integracja zwiększy funkcjonalność tych systemów i pozwoli w pełni wykorzystać usługę doręczeń elektronicznych.

Przeczytaj o tym więcej w rozdziale:

15. 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:

- udostępniij 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 Ministerstwa Cyfryzacji 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 przedstawiamy 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. z 2023 r., poz. 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 2025 r. poz. 132, 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 publicznych (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. 11-15	Minister właściwy ds. informatyzacji tworzy ADE na wniosek podmiotu skierowany do tego ministra, a w przypadku podmiotów 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).

Pojęcia	Numer artykułu	Opis
Moment doręczenia	art. 42	W przypadku doręczania korespondencji przy wykorzystaniu PURDE korespondencja jest uznana za doręczoną: - we wskazanej w dowodzie otrzymania chwili: - odebrania korespondencji doręczonej na adres podmiotu niepublicznego, - wpłynięcia korespondencji doręczonej na adres podmiotu publicznego, - 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 – **podrozdział 7.6. pkt 2 zawiera stanowisko w zakresie skutków dobrowolnego skorzystania z PUH przed 1 października 2029 r.**

Pamiętaj!

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 (albo PUH, gdy doręczenia na ADE nie jest możliwe) 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
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 UoDE zaistniały, ocenia nadawca, czyli podmiot publiczny, na potrzeby przewodnika zwany dalej „urzędem”, który wysyła korespondencję.

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 przewyżnienia 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 EZZ w urzędzie – ponieważ pomimo tej awarii istnieje możliwość doręczenia w aplikacji do doręczeń).

7. Postępowanie w zakresie zamówień poniżej 170 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. 39³ k.p.a.).

7.1.1. USTAWA O DORĘCZENIACH ELEKTRONICZNYCH – ZASADY OD 1.01.2026 R.

31 grudnia 2025 roku zakończył się okres przejściowy i zmieniły się zasady komunikacji elektronicznej pomiędzy podmiotami publicznymi a niepublicznymi.

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 lub nie znajdują zastosowania wyjątki z art. 3 albo 6 ustawy o doręczeniach elektronicznych. Oznacza to, że jeżeli podmiot publiczny nie ma aktywnego adresu do doręczeń elektronicznych, to osoby prywatne i firmy **nie mogą skutecznie załatwiać spraw online** z tym podmiotem – chyba że przepisy szczególne w określonym obszarze komunikacji umożliwiają również korespondencję z wykorzystaniem innej formy doręczenia (w tym ePUAP). Dodatkowo przestaje obowiązywać tzw. fikcja doręczenia korespondencji wysyłanej z ePUAP do podmiotów niepublicznych (w tym obywateli).

Korespondencja urząd – podmiot niepubliczny

- **Na ADE strony** – konieczność sprawdzenia czy strona posiada ADE wpisany¹ do BAE, z wyjątkiem doręczenia na konto w systemie teleinformatycznym.
- **Na konto strony w systemie teleinformatycznym urzędu** – brak obowiązku sprawdzania ADE strony w BAE (nawet jeśli strona posiada ADE) – w pierwszej kolejności w takim przypadku doręczenie następuje na konto w tym systemie.

¹ Wpis ADE do BAE jest równoznaczny z żądaniem doręczania korespondencji przez podmioty publiczne na ten adres.

- **W siedzibie organu administracji publicznej** – niezależnie od tego, czy strona posiada ADE czy konto w systemie teleinformatycznym.
- **Publiczna Usługa Hybrydowa (PUH).**
- **Przez pracowników urzędu lub inne upoważnione osoby lub organy.**
- **Przesyłka rejestrowana** (art. 3 pkt 23 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe).

Korespondencja urząd – urząd

- **Na ADE** – za pomocą Publicznej usługi Rejestrowanego Doręczenia elektronicznego.
- **Konto ePUAP** – do 30.09.2029 r.

Korespondencja podmiot niepubliczny – urząd

- **Na ADE** podmiotu publicznego, chyba że dopuszczalny inny kanał wynikający z przepisów szczególnych (np.ePUAP).

7.2. KODEKS POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO (KPA) – ZASADY DORĘCZENIA OD 1.01.2026 R.

Pamiętaj!

W związku z zakończeniem okresu przejściowego w dniu 31.12.2025 r., doręczanie korespondencji od 1.01.2026 r. powinno odbywać się na zasadach określonych w obowiązujących przepisach KPA wskazanych poniżej.

Od 1.01.2026 r. podmiot publiczny nie ma możliwości doręczenia korespondencji na ePUAP w przypadkach, o których mowa w art. 147 ust. 3 i 5 UoDE, w szczególności powołania się na przesłanki organizacyjne.

1. Jak strona może wnieść podanie?

Podania (żądania, wyjaśnienia, odwołania, zażalenia) strona (w tym 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,

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.

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 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. przez swoich pracowników lub inne upoważnione osoby lub organy,
- b. za pośrednictwem **przesyłki rejestrowanej**, o której mowa w art. 3 pkt 23 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

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 ADE dla każdego z zawodów.

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 stycznia 2025 r. doręczenia pomiędzy podmiotami publicznymi obowiązany do posiadania ADE odbywają się za pomocą usługi PURDE (a więc na ADE), a wyjątkowo mogą za pośrednictwem ePUAP, **ale tylko do dnia 30 września 2029 r.** (zgodnie z art. 147 ust. 1 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 **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. 39⁴ KPA i art. 42 ust. 2 UoDE).

7.6. OPINIE I STANOWISKA MINISTERSTWA CYFRYZACJI

1. 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. 6 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 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. 5a albo 6 UoDE, ma obowiązek stosowania PURDE i PUH od 1.01.2025 r.

2. 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 UoDE. Decyzja o skorzystaniu z tego przepisu leży po stronie nadawcy, który bada, czy zaistniały przesłanki w nim 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 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.
- Aby nowy administrator mógł zalogować się do skrzynki i zarządzać nią, musi mieć profil zaufany lub potwierdzić swoją tożsamość w inny dostępny sposób, np. mObywatelem lub poprzez bankowość elektroniczną. Nie musi mieć aktywnej swojej prywatnej skrzynki do e-Doręczeń.

Okiem praktyka (Urząd m.st. Warszawy): Na administratora nie wyznaczaliśmy 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-DORĘCZEŃ I JEJ AKTYWACJA

Aby korzystać z e-Doręczeń, trzeba posiadać aktywny 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 Poczta Polska 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 **indywidualne 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!

Aktywacji skrzynki e-Doręczeń dokonuje jeden z jej administratorów.

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

Więcej informacji na temat aktywacji skrzynki e-Doręczeń znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

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 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 znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

Warto zajrzeć też do sekcji [Najczęściej zadawane pytania](#). Zamieszczone zostały tam najczęściej zadawane przez użytkowników pytania wraz z odpowiedziami.

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 informacji na temat uprawnień w skrzynce e-Doręczeń znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

Pamiętaj!

Zakładka Uprawnienia jest widoczna jedynie dla użytkowników z rolą właściciel i administrator.

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.

Więcej informacji o sposobie zarządzania użytkownikami znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

10.2.2.FOLDERY

W skrzynce znajdziesz foldery systemowe:

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

wraz z wątkami.

Możesz utworzyć także inne foldery (maksymalnie 20), co ułatwi zarządzanie korespondencją. Aby tworzyć foldery należy wejść w zakładkę Uprawnienia. Do każdego nowego folderu należy wybrać unikalną nazwę (minimalna liczba znaków to 3 litery).

Więcej informacji na temat folderów znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych 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, tworzyć reguły wiadomości oraz sprawdzać zapełnienie skrzynki
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.

Pamiętaj!

Na bieżąco aktualizuj przyznane role i uprawnienia użytkowników skrzynki.

Więcej na temat ról w skrzynce e-Doręczeń dla podmiotu publicznego znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

10.3. WIADOMOŚCI W SKRZYNCIE 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 wiadomości znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych 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 wyszukać też po adresie do korespondencji
Osoba wykonująca zawód zaufania publicznego	Wpisz tytuł zawodowy, numer PESEL lub identyfikator EU, imię i nazwisko, możesz wyszukać też po adresie 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 instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

Pamiętaj!

Dane osób fizycznych są udostępniane wyłącznie podmiotom publicznym.

10.3.2. PODPISYWANIE WIADOMOŚCI I ZAŁĄCZNIKÓW

W e-Doręczeniach wiadomości (przesyłki) wymagające podpisu powinny zostać podpisane przez osobę do tego upoważnioną za pomocą podpisu kwalifikowanego, zaufanego lub pieczęci elektronicznej. Podpis elektroniczny ma moc prawną równoważną podpisowi własnoręcznemu, zapewniając autentyczność i integralność dokumentu.

W zakresie podpisywania załączników przesyłanych za pośrednictwem e-Doręczeń stosuje się takie same zasady jak w przypadku załączników składanych w postaci papierowej, co oznacza, że podpisu wymagają wyłącznie te załączniki, które same w sobie stanowią odrębne oświadczenie woli lub wiedzy strony.

Pamiętaj!

Skan dokumentu podpisanego wcześniej w wersji papierowej co do zasady stanowi jedynie jego kopię i nie jest równoznaczny z dokumentem skutecznie podpisanym w formie elektronicznej.

Więcej informacji na temat podpisywania wiadomości i załączników znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

10.3.3.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.

Więcej informacji na temat wysyłania wiadomości znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

Warunki dla wiadomości PURDE określa załącznik nr 1 do [Regulaminu świadczenia usługi PURDE i PUH](#).

10.3.4.WYSYŁANIE WIADOMOŚCI HYBRYDOWEJ (PUH)

Wiadomość hybrydową może wysłać jedynie podmiot publiczny. Przed wystaniem przesyłki powinien sprawdzić, czy dokument spełnia wszystkie wymagania techniczne, zgodnie z załącznikiem nr 1 do Regulaminu PURDE i PUH.

Najważniejsze zagadnienia dotyczące przesyłki PUH:

Parametry dokumentu

- Format A4 (210 mm x 297 mm).
- Strona w układzie pionowym.

Minimalne marginesy

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

Wymagania techniczne pliku

- Format pliku PDF.

- Brak aktywnych formularzy (np. pól do wypełnienia).
- Brak zabezpieczenia pliku hasłem.
- Brak ograniczeń w drukowaniu, kopiowaniu, edytowaniu.

Nazwa pliku PDF

- Brak znaków specjalnych: ~ „# % & *: < > ? ! / \ { | } oraz spacji.
- Maksymalnie 128 znaków wraz z rozszerzeniem „.pdf”.

Urząd testowy
ul. Testowa 15
00-950 TESTOWO

Jan Testowy
ul. Testowa 33 m. 2
00-950 TESTOWO
Testowo, dnia 27-09-2023

Decyzja testowa nr 01/09/2023

Decyzja testowa wydana w dniu 27-09-2023

Dyrektor Urzędu testowego
Anna Testująca

Do wiadomości:
1. Anna Testowa
2. Departament testujący

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.

Przejdź do checklisty:

Checklista „Co podmiot publiczny powinien zrobić przed wysłaniem przesyłki PUH? – najważniejsze zagadnienia”

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



do 8 kartek²



9-12 kartek¹



13-30 kartek¹



31-99 kartek¹

Ilustracja 8. Formaty przesyłki Poczty Polskiej.

Więcej informacji na temat podpisywania wiadomości i załączników znajdziesz w podrozdziale:

10.3.2. Podpisywanie wiadomości i załączników

Więcej informacji na temat wysyłania wiadomości hybrydowej znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

Wysłana przez Ciebie przesyłka hybrydowa, po pozytywnej weryfikacji przez operatora wyznaczonego zostanie przekształcona w przesyłkę listową i doręczona do adresata, Zobacz, jak wygląda przykładowa przesyłka PUH: awers i rewers.

² W tym strona generowana automatycznie.

AWERS – strona adresowa przygotowana przez Poczotę Polsk4 na podstawie danych przekazanych przez nadawc4

Dane nadawcy

Departament Testowy
Podmiot publiczny
Ul. Testowa 5
00-500 WARSZAWA
Sygn. Akt: III C 121112/19

Numer nadania przesyłki PUH rejestrowanej, który umoŹliwia jej śledzenie na stronie WWW

Numer umowy oraz data nadania przesyłki w wersji elektronicznej

REPO 
PUH123456789123
Umowa nr.: 123456789/CKK/OT/2023
Data nadania: 10.03.2023
Tomasz Testowy
Testex sp. z o.o.
Ul. Testowa 22
90-390 WROCLAW

Dane adresata

Przykładowy numer przesyłki poleconej krajowej - PUH2359988516575

Ilustracja 9. Awers przykładowej przesyłki w ramach PUH.

REWERS – potwierdzenie, Źe wydruk jest zgodny z nadanym dokumentem elektronicznym

Potwierdzenie, Źe integralnořć oraz pochodzenie dokumentu elektronicznego od podmiotu publicznego zostały zapewnione

Potwierdzenie integralnořci oraz pochodzenia dokumentu elektronicznego od podmiotu publicznego

Niniejszy dokument stanowi integralne odzwierciedlenie treści dokumentu przekazanego w wersji elektronicznej do Poczty Polskiej S.A. za pośrednictwem systemu teleinformatycznego zintegrowanego z systemem teleinformatycznym Poczty Polskiej S.A. zgodnie z art. 58 ust. 4 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. poz. 2320).

Dokument elektroniczny został przekształcony na wersję papierową zgodnie z art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. poz.2320).

Adres Doręczeń Elektronicznych Nadawcy	AE:PL-.....-.....
Data i czas nadania	Data: 10.03.2023 Czas: 23:54:21
Liczba kartek	11 + 1 kartka adresowa zawierająca potwierdzenie integralności dokumentu
Autor wydruku	Poczta Polska S.A - Operator Wyznaczony, o którym mowa w art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1041 i 2320)
Data i czas wydruku	Data: 12.03.2023 Czas: 08:24:33

Dokładna data i czas nadania przesyłki przez podmiot publiczny w wersji elektronicznej

Liczba kartek dokumentu otrzymanego od nadawcy do doręczenia adresatowi

Wskazanie autora wydruku operatora wyznaczonego, czyli Poczta Polska S.A.

Dokładna data i czas wydruku nanoszona przez system drukujący Poczty Polskiej S.A.

Zgodnie z art. 46 ust. 3 ustawy o doręczeniach elektronicznych oraz regulaminem świadczenia usługi, Poczta Polska S.A. do zawartości przesyłki PUH dołącza wydruk dokumentu zawierającego potwierdzenie, Źe integralnořć oraz pochodzenie dokumentu elektronicznego od podmiotu publicznego zostały zapewnione z wykorzystaniem środka identyfikacji elektronicznej.

Ilustracja 10. Rewers przykładowej przesyłki w ramach PUH.

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 Poczta Polska S.A.).

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.

Aby utworzyć Reguły wiadomości należy:

- wejść w ustawienia skrzynki a następnie w reguły,
- wprowadzić nazwę reguły,
- wybrać do jakiego folderu mają trafiać wiadomości,
- ustawić status reguły na włączony,
- dodać warunki, które mogą być ustawione w zależności od: tematu wiadomości, adresu do e-Doręczeń nadawcy, nazwy nadawcy, znaku sprawy,
- zapisać wszystkie ustawienia.

Od tej pory wiadomości, które będą spełniały wszystkie ustalone warunki będą trafiać do wybranego przez administratora folderu.

Więcej informacji na temat tworzenia reguł wiadomości znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

10.3.7. WIADOMOŚCI WYŚLANE

W folderze **Wyślane** 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 **Wyślane** 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.

Więcej informacji na temat wyszukiwania wiadomości znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

10.3.9.WYSYŁKA MASOWA

Jeśli chcesz wysłać wiadomość do wielu odbiorców w ramach PURDE i PUH w aplikacji e-Doręczeń, skorzystaj z funkcji importu odbiorców z pliku. Funkcja pozwala na import adresów do maksymalnie 1000 odbiorców.

W skrzynce e-Doręczeń udostępniliśmy:

- szczegółową instrukcję, która opisuje proces importu,
- przykładowe pliki CSV — dostosowane do rodzaju wysyłanej korespondencji (elektronicznej lub hybrydowej).

Więcej informacji na temat importu odbiorców z plików znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

Jeśli chcesz wysłać wiadomość masową przez zintegrowany z e-Doręczeniami system klasy EZD, skontaktuj się ze swoim dostawcą systemu.

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 w wiadomości e-mail oraz w komunikacie po wejściu do skrzynki e-Doręczeń, o tym, że Twoja skrzynka jest prawie pełna i możesz stracić możliwość odbierania i wysyłania korespondencji.

Po zapelnieniu 98% gwarantowanej pojemności skrzynki doręczeń nadawca traci możliwość wysyłania i odbierania korespondencji do czasu zwolnienia przez siebie pojemności na skrzynce doręczeń, o czym jest informowany na adres e-mail do notyfikacji. Nawet jeśli skrzynka do e-Doręczeń będzie pełna otrzymasz powiadomienie o oczekujących wiadomościach. Odczytasz je dopiero po zwolnieniu miejsca.

Po zwolnieniu miejsca (usunięciu lub zarchiwizowaniu korespondencji) wiadomości oczekujące max. 180 dni na odebranie trafią na Twoją skrzynkę e-Doręczeń. Po tym terminie nieodebrana korespondencja zostanie automatycznie usunięta.

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

Pamiętaj!

Możliwość zamówienia, pobrania i usunięcia piku archiwum jest dostępne dla użytkowników z rolą właściciel, administrator i uprawniony.

Plik archiwum nie może przekroczyć 25 GB.

Więcej informacji na temat tworzenia archiwum znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych 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.

Administratora można dodać lub usunąć także przed aktywacją skrzynki do e-Doręczeń.

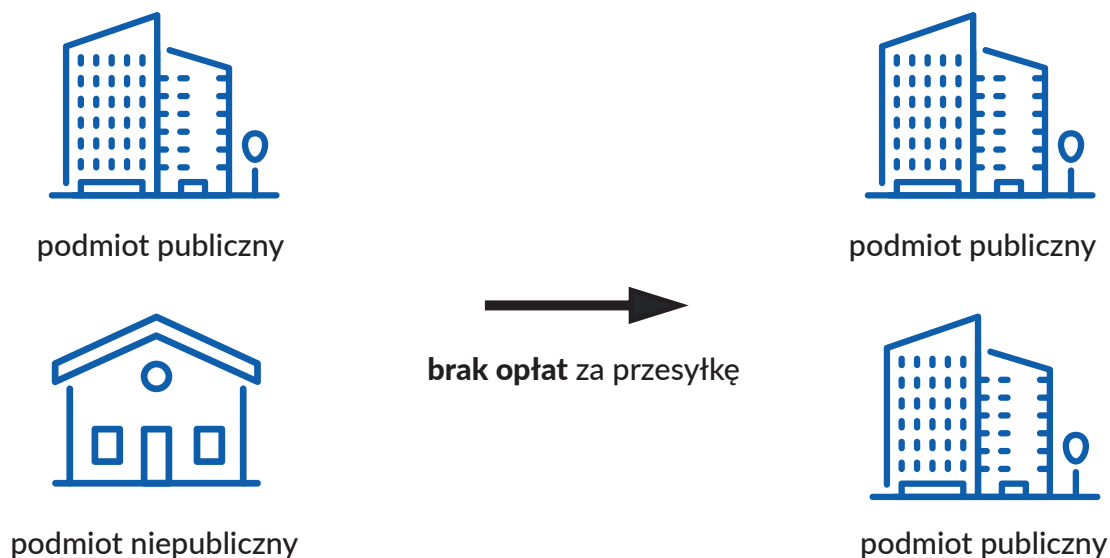
Pamiętaj!

Jeśli zmienia się reprezentant podmiotu, który był jednocześnie administratorem skrzynki do e-Doręczeń, wtedy także należy zaktualizować dane w BAE.

Więcej informacji na temat zarządzania adresami znajdziesz w instrukcjach, filmikach instruktażowych 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) ³	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,
- nakładzie pracy osób zaangażowanych w obsługę korespondencji tradycyjnej.

³ Zgodnie z cennikiem Poczty Polskiej.

12. DOWODY W E-DORĘCZENIACH

Na każdym etapie realizacji usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego generowane są dowody, które potwierdzają, kto, kiedy i do kogo przesłał korespondencję oraz kto i kiedy ją 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 wystawia 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.

Możesz zwrócić się do operatora wyznaczonego o udostępnienie dowodów do usuniętych wiadomości w ciągu trzech lat od ich wystawienia.

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. 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 9. Dowody techniczne dla zdarzenia preawizacji.

c. 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

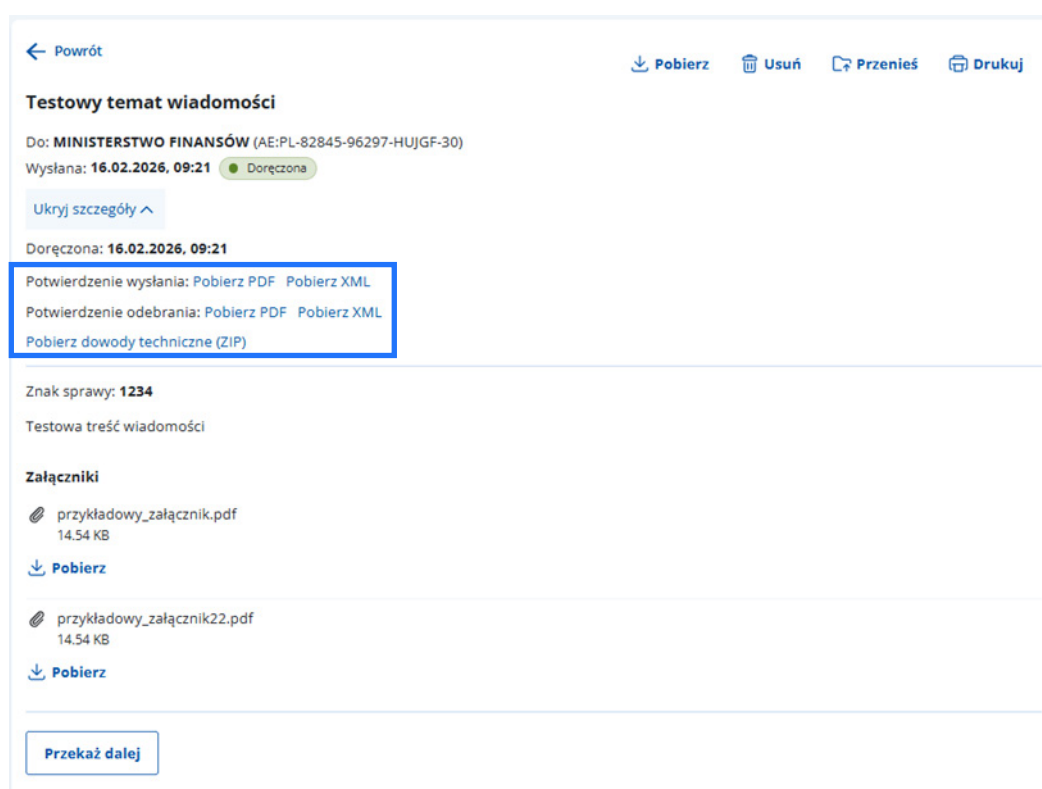
Tabela 10. Dowody techniczne dla zdarzenia odbioru.

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:

- **wysłania** w formacie XML (BP.WX) oraz w PDF (BP.WP) – dla nadawcy, w chwili nadania korespondencji,
- **odebrania** w formacie XML (BP.OX) oraz PDF (BP.OP) – dla nadawcy i odbiorcy:
 - podmiot publiczny – w chwili wpłynięcia przesyłki na ADE adresata,
 - podmiot niepubliczny:
 - w chwili odebrania przesyłki (kliknięcia w przesyłkę),
 - po upływie 14 dni od dnia udostępnienia korespondencji do pobrania przez adresata, jeżeli adresat nie odebrał jej przed upływem tego terminu (jeżeli 14 dzień przypada na sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, termin na odbiór przesyłki zostaje przesunięty na kolejny dzień roboczy a dowód otrzymania wystawiany jest w następnym dniu roboczym).

12.1.3.KOLEJNOŚĆ WYSTAWIANYCH DOWODÓW

Nadanie:

- a. **Pozytywne** – zawsze 3 dowody A.1 (techniczny) oraz BP.WX (biznesowy w formacie xml) i BP.WP (biznesowy w formacie pdf),
- b. **Negatywne** – dowód A.2, w którym jest podany powód odrzucenia wiadomości.

Preawizacja:

- a. Przesyłka przygotowana do odbioru – dowód D.1,
- b. Wysłanie notyfikacji do adresata – dowód D.3 (te dowody mogą nie wystąpić, jeśli pomiędzy D.1 i E.1 będzie odstęp krótszy niż 15 minut; mogą też być 3 takie dowody dla jednej wiadomości – w przypadku, gdy adresat nie odbiera przesyłki).

Doręczenie przesyłki:

- a. Zawsze BP.OX i BP.OP,
- jeśli adresat jest podmiotem publicznym to natychmiast po D.1,

- jeśli adresat jest podmiotem niepublicznym to po wystawieniu E.1, a jeśli brak E.1 przez 14 dni to po 14 dniach od daty zdarzenia jako fikcja doręczenia.
- b. E.1 po odebraniu przesyłki.
- c. E.2 jeśli po 180 dniach oczekiwania (na skrzynce założonej u operatora wyznaczonego) przesyłka nie zostanie odebrana.

12.1.4.NAJWAŻNIEJSZE DOWODY W PURDE

Kluczowymi, z punktu widzenia podmiotu publicznego, jako:

- **nadawcy** są biznesowe dowody wysłania i odebrania przesyłki,
- **adresata** są dowody techniczne wskazujące moment doręczenia przesyłki.

A.1 – techniczny dowód nadania – pierwszy dowód w procesie. Potwierdza, że przesyłka została przyjęta do wysłania po weryfikacji w usłudze e-Doręczenia. Udostępniany nadawcy. Potwierdza fakt nadania/przyjęcia do wysłania.

BP.WP/BP.WX – biznesowy dowód wysłania – wystawiany w oparciu o dowód techniczny A.1. Stanowi biznesowe i prawne potwierdzenie wysłania przesyłki.

D.1 – techniczny dowód gotowości przesyłki do odbioru. Wystawiany przez dostawcę adresata i udostępniany dostawcy nadawcy. Dla adresata będącego podmiotem publicznym, to jest dowód techniczny potwierdzający doręczenie. Dla podmiotu niepublicznego, od daty tego zdarzenia liczona jest fikcja, jeśli nadawcą jest podmiot publiczny. W szczególnych przypadkach, gdy następuje od razu dostarczenie przesyłki do adresata, może nie wystąpić.

D.3 – techniczny dowód wysłania powiadomienia o oczekującej przesyłce do adresata. Przekazywany do dostawcy nadawcy. Nie ma znaczenia prawnego.

E.1 – techniczny dowód dostarczenia przesyłki. Stanowi prawne potwierdzenie doręczenia przesyłki.

BP.OP/BP.OX – biznesowy dowód otrzymania, wystawiany przez dostawcę nadawcy i udostępniany nadawcy w oparciu o:

- D.1 – dla adresata będącego podmiotem publicznym,

- E.1. – dla adresata będącego podmiotem niepublicznym (lub w trybie fikcji doręczenia).
Stanowi biznesowe i prawne potwierdzenie odebrania/doręczenia do adresata przesyłki.

12.1.5. POBIERANIE DOWODÓW

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

Serwis Poczty Polskiej

Poczta Polska e-Doręczenia

e-Doręczenia / Pobranie dowodu

pobieranie dowodu pobieranie dowodów dla przesyłki

Pobieranie dowodu

Numer dowodu
554771f6-34e7-42bf-b29d-88270e335615

wprowadź numer dowodu

WYSZUKAJ

PURDE : POBIERZ DOKUMENT

Ilustracja 15. Pobieranie dowodu przesyłki po wpisaniu jego numeru.

Poczta Polska e-Doręczenia

pobieranie dowodu pobieranie dowodów dla przesyłki

Podaj numer przesyłki

Numer przesyłki
PPSA-E-d22680b5-74e0-4d6b-8422-e61d152ad7f9

podaj numer przesyłki, dla której chcesz pobrać dowody

WYSZUKAJ

Dowody wystawione dla przesyłki numer PPSA-E-d22680b5-74e0-4d6b-8422-e61d152ad7f9

Lista dowodów podstawowa Lista dowodów pełna

Typ dowodu	Usługa	Format	
☐ Potwierdzenie wysłania	PURDE	XML	pobierz
☐ Potwierdzenie otrzymania	PURDE	XML	pobierz

Ilustracja 16. Pobieranie dowodu technicznego po podaniu numeru przesyłki.

12.1.6. WERYFIKACJA DOWODÓW TECHNICZNYCH

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

The screenshot shows the 'Serwis Poczty Polskiej' interface. At the top, there's a header with the 'Poczta Polska' logo and 'e-Doręczenia'. Below it, a breadcrumb trail reads 'e-Doręczenia / Weryfikacja dowodu'. The main heading is 'Weryfikacja dowodu / dowodów'. A text block explains that users can verify the correctness of PURDE or e-Polecony documents in XML format. It states that if one document is imported, its correctness is checked; if two are imported, the system verifies if both are correct. Below this, a dashed box contains a file upload area with the text: 'E1-PPSA-E-eb297c9b-fc47-40c1-8f4a-7fbd33d8fc04.xml 16.91 KB'. A blue button labeled 'Dodaj załącznik' is positioned below the file list. A large green button labeled 'WERYFIKUJ' is centered below the upload area. At the bottom, a green status bar displays 'Dowód jest autentyczny' on the left and a button labeled 'Pobierz potwierdzenie' on the right.

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.

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

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 Poczta Polska 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 Poczcie Polską,
- adres do e-Doręczeń nadawcy.

```

<ValidationEvidence>
  <IdPotwierdzenia>3fa8e14c-4664-44a0-8aa6-eade4b99581a</IdPotwierdzenia>
  <IdPrzesylki>PPSA-H-a7060272-a873-4837-838e-99940115c2a1</IdPrzesylki>
  <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

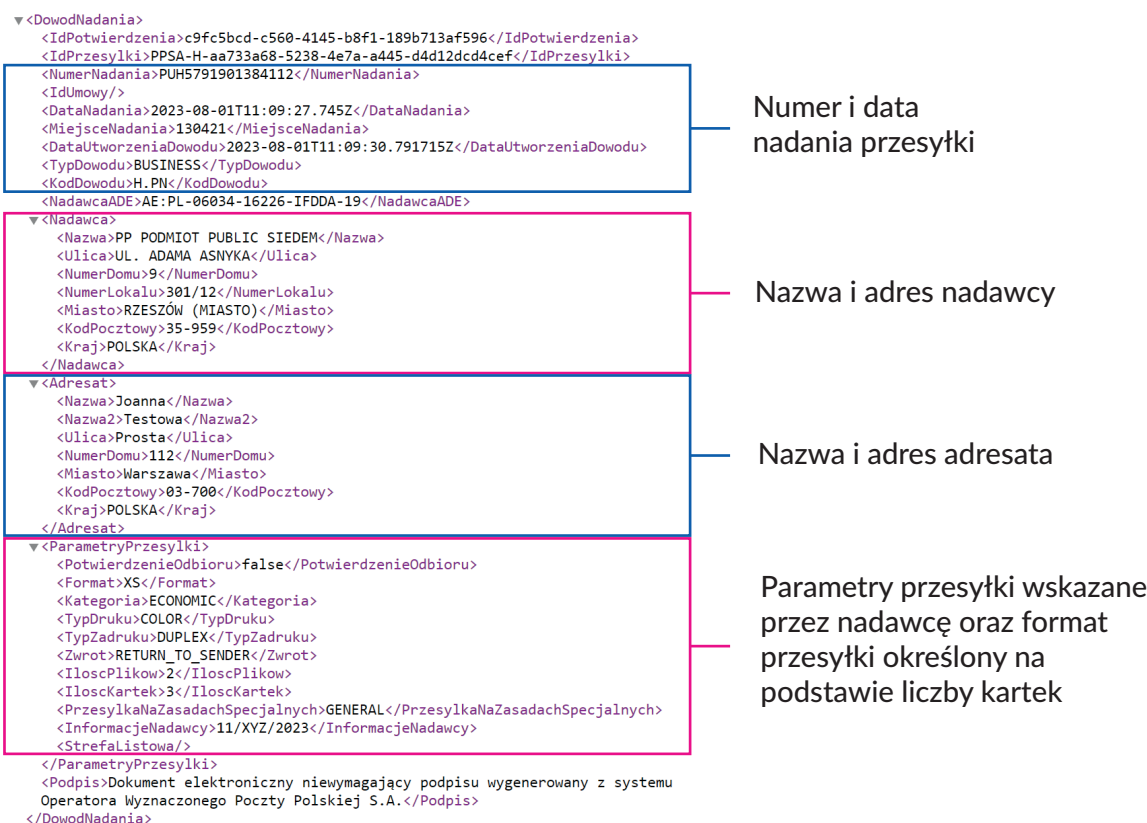
ADE (adres doręczeń elektronicznych) nadawcy przesyłki PUH

Ilustracja 18. Przykładowy dowód odrzucenia (H.DW).

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 Poczcie 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.



Ilustracja 19. Przykładowy dowód nadania (H.PN).

12.2.3. 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.

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ms:TabletKartaEpo xmlns:ms="http://msep.gov.pl/epo/XSD/KartaEPO.xsd"
  xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
  xsi:schemaLocation="http://msep.gov.pl/epo/XSD/KartaEPO.xsd KartaEPO.xsd">
  <ms:CreationDate>2023-05-11T09:20:02</ms:CreationDate>
  <ms:IDKartaEPO>
  <ms:TabletPrzesylki>
    <ms:TabletPrzesylkaPodpis>
      <ms:TabletPrzesylka>
        <ms:IDPrzesylka>{BEC3D176-2A71-4C75-AB45-A195A884C794}</ms:IDPrzesylka>
        <ms:NumerNadania>PUH0501889841364</ms:NumerNadania>
        <ms:DataNadania>2023-05-11T07:25:00</ms:DataNadania>
        <ms:Adresat>Darek Testowy</ms:Adresat>
        <ms:KodPocztowy>35-959</ms:KodPocztowy>
        <ms:Miejscowosc>Testowo Maie</ms:Miejscowosc>
        <ms:Ulica>Sokola</ms:Ulica>
        <ms:Dom>9</ms:Dom>
        <ms:Lokal>301</ms:Lokal>
        <ms:Sygnatura>
        <ms:Rodzaj>
        <ms>StatusPrzesylki>5</ms>StatusPrzesylki>
        <ms:SystemowaDataOznaczenia>2023-05-11T08:27:37</ms:SystemowaDataOznaczenia>
        <ms:OdbiorcaPrzesylki>0</ms:OdbiorcaPrzesylki>
        <ms:ImieNazwiskoOdbiorcy>DAREK TESTOWY</ms:ImieNazwiskoOdbiorcy>
        <ms:Podpis>iVBORw0KGgoAAAANSUHEugAAoMAAACGCAyAAACmPIAUAAABXzU1EQVR44uydCVhTV9H
          </ms:Podpis>
        <ms:BrakDoreczenia>0</ms:BrakDoreczenia>
        <ms:AwizoMiejscPrzesylki>0</ms:AwizoMiejscPrzesylki>
        <ms:AwizoMiejscZawiadomienia>0</ms:AwizoMiejscZawiadomienia>
      </ms:TabletPrzesylka>
    </ms:TabletPrzesylkaPodpis>
  </ms:TabletPrzesylki>
  <ms:TabletJednostkaMS>
    <ms:DaneBiometryczne>
      <ms>DataPodpisu>2023-05-11T08:27:22</ms>DataPodpisu>
      <ms>DataZapisu>2023-05-11T08:27:34</ms>DataZapisu>
      <ms:IdOperatora>
      <ms:IdUrzedzenia>5EZQ000947</ms:IdUrzedzenia>
      <ms:CzasNaciskList>
      </ms:CzasNaciskList>
    </ms:DaneBiometryczne>
    <ms:Wydajacy Imie="PIOTR" Nazwisko="BIELECKI" Id="UB3t8" IDPlacowka="260578"
      NazwaPlacowki="Urząd Pocztowy Poznań 46" AdresPlacowki="61-220 Poznań
      Jagiellońskie 120" PNIPlacowki="260578"/>
    </ms:Wydajacy>
    <ms:Podpis>MIIBugYJKoZIhvcNAQcCoIIBqzCCAacCAQExDzANBg1ghkgBZQMEAgEFADALBgkqhkiG9w
      </ms:Podpis>
    </ms:TabletPrzesylkaPodpis>
  </ms:TabletPrzesylki>
  <ms:RejonFirstName>PIOTR</ms:RejonFirstName>
  <ms:RejonLastName>BIELECKI</ms:RejonLastName>
  <ms:TabletPlacowkiAwizacyjne>
    <ms:TabletPlacowka>
      <ms>IDPlacowka>260578</ms>IDPlacowka>
      <ms:Nazwa>Poznań 46 Poznań</ms:Nazwa>
      <ms:PNI>260578</ms:PNI>
    </ms:TabletPlacowka>
  </ms:TabletPlacowkiAwizacyjne>
  <ms:RejonNumber>0</ms:RejonNumber>
  <ms:Number>0</ms:Number>
</ms: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 (H.EPO).

12.2.4.MOC DOWODOWA DOKUMENTU W PUH

Wysłana przesyłka hybrydowa, po pozytywnej weryfikacji przez operatora wyznaczonego zostaje przekształcona w przesyłkę listową i doręczona do adresata.

Przeczytaj o tym więcej w podrozdziale:

10.3.4. Wysyłanie wiadomości hybrydowej (PUH)

Do zawartości przesyłki w ramach PUH operator wyznaczony dołącza potwierdzenie, że integralność i pochodzenie dokumentu wysłanego przez podmiot publiczny zostały zapewnione za pomocą środka identyfikacji elektronicznej (art. 46 ustawy o doręczeniach elektronicznych).

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.

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 2035 roku Poczta Polska.

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.

Jeśli znasz numer przesyłki⁴ to reklamację możesz 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 to skontaktuj się z opiekunem klienta w Poczcie Polskiej lub zadzwoń na infolinię: (+48) 438 420 600.

Kiedy możesz złożyć reklamację

Reklamację z tytułu niewykonania PURDE można złożyć najwcześniej w dniu następującym po dniu, w którym upłynęły 24 h, od chwili wysłania korespondencji, potwierdzonej dowodem wysłania.

³ W dowodach nadania:

Przesyłka elektroniczna: dowód A.1 (pole: ns2: MessageIdentifier), dowód BPWP (pole: Identyfikator wiadomości).

Przesyłka hybrydowa: dowód H.PN (pole: NumerNadania).

Dowody techniczne (A.2, B.2, B.3, D.2) wskazują na niedoręczenie przesyłki w rozumieniu prawa. Dowód E.2 wskazuje na faktyczne niedoręczenie przesyłki do adresata, ale może wystąpić przy doręczeniu w trybie fikcji, po upływie czasu oczekiwania przesyłki na odebranie w systemie dostawcy adresata.

W przypadku technicznego opóźnienia w doręczeniu, znaczenie ma też dowód D.1, którego czas wskazuje na moment gotowości do przekazania przesyłki adresatowi, który w odniesieniu do czasu wysyłki, określa czas realizacji usługi doręczenia.

W procesie reklamacyjnym mogą też być brane pod uwagę czasy, np. z dowodów serii B, dla stwierdzenia, który z dostawców miał wpływ na niezrealizowanie terminowo doręczenia

Reklamację z tytułu niewykonania PUH można złożyć najwcześniej w dniu następującym po upływie 14 dni od dnia jej nadania.

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

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.

14. E-DORĘCZENIA A E-USŁUGI

Od 1 stycznia 2026 roku e-usługi udostępniane przez Ministra Cyfryzacji zostały połączone z e-Doręczeniami, chyba że odrębne (szczególne) przepisy wskazywały, że wymagany lub możliwy jest ePUAP.

Jeśli korzystasz z aplikacji e-Doręczeń możesz w urzędowej skrzynce swojego podmiotu wprowadzić usprawnienia związane z realizacją usług cyfrowych:

- utworzyć osobne foldery odpowiadające poszczególnym e-usługom,
- skonfigurować reguły automatycznego kierowania korespondencji z e-usług do tych folderów,
- zapewnić dostęp (nadać właściwe role i uprawnienia) tym pracownikom, którzy obsługują dany zakres tematyczny – aby zachować właściwy obieg korespondencji.

Wszystkie te czynności wykonuje administrator skrzynki.

Więcej informacji na temat znajdziesz się w instrukcjach, filmikach instruktażowych na [stronie e-Doręczeń](#).

Jeśli korzystasz z e-Doręczeń przez system klasy EZD – to zweryfikuj jego konfigurację, sprawdź między innymi:

- pobieranie i odczytywanie załączników z wiadomości, w szczególności załączników, które są wnioskami przekazanymi z usług cyfrowych,
- tworzenie reguł klasyfikacji korespondencji wpływającej z e-usług.

W przypadku usług lokalnych udostępnianych przez Twój urząd zweryfikuj ich aktualność i sposób komunikacji – zgodny z aktualnymi przepisami.

Konfiguracja kanałów komunikacji w ramach e-usług ePUAP

W ramach e-usług udostępnianych przez podmioty na platformie ePUAP możliwe są trzy konfigurowalne warianty kanałów komunikacji:

- **wyłącznie e-Doręczenia** – gdy usługa wymaga stosowania tego podstawowego i domyślnego kanału komunikacji elektronicznej – w takim przypadku nadawca musi mieć skrzynkę do e-Doręczeń – jeśli jej nie ma, to musi ją założyć,

- **wyłącznie ePUAP** – gdy przepisy uznają ten kanał jako jedyną formę komunikacji w e-usłudze – wysyłka korespondencji z tej usługi realizowana jest za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej,
- **ePUAP lub e-Doręczenia** – gdy przepisy dopuszczają oba kanały – w takim wariantcie konfiguracji e-usługi nadawca ma możliwość wyboru formy komunikacji. Dla właścicieli e-usług udostępnianych w rozwiązaniu dostępnym na platformie ePUAP, możliwa jest samodzielna konfiguracja przypisanego kanału wysyłki korespondencji.

Więcej na temat zmiany kanałów komunikacji znajdziesz w „Instrukcji zmiany kanału komunikacji w usługach centralnych i lokalnych”. Materiał jest dostępny na [stronie e-Doręczeń](#).

15. INTEGRACJA ZEWNĘTRZNYCH SYSTEMÓW USŁUGOWYCH Z E-DORĘCZENIAMI

Aby zwiększyć funkcjonalność systemów e-usługowych rekomendujemy ich integrację z e-Doręczeniami. Integracja ta pozwoli w pełni wykorzystać usługę doręczeń elektronicznych.

Więcej informacji na temat zewnętrznych systemów usługowych znajdziesz na [stronie e-Doręczeń](#).

16. 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!

17. 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.

Aktualne informacje na temat e-Doręczeń dla podmiotów publicznych wysyłane są także w **newsletterze** na ogólne adresy e-mail jednostek samorządu terytorialnego.

Od kwietnia 2025 r. [newslettery w formacie PDF](#) można także pobrać ze strony e-Doręczeń, w zakładce materiały.

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

- Formularza „[Zadaj pytanie](#)” – w przypadku pytań, wątpliwości dotyczących usługi e-Doręczeń,

- [Infolinii](#) – dostępnej pod numerem: 22 250 01 45.

Pytania i wątpliwości dotyczące środowiska testowego e-Doręczeń (INT) możesz 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.	13
Ilustracja 2. Kluczowe elementy bezpieczeństwa e-Doręczeń.	14
Ilustracja 3. Uproszczony schemat wysyłania przesyłki za pomocą PURDE.	17
Ilustracja 4. Uproszczony schemat wysyłania przesyłki za pomocą PUH.	19
Ilustracja 5. Porównanie wysyłki PURDE i PUH.	20
Tabela 1. Porównanie publicznej usługi e-Doręczeń z usługą kwalifikowaną.	21
Tabela 2. Najważniejsze pojęcia w UoDE.	29
Tabela 3. Wyłączenia stosowania przepisów UoDE.	30
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.	49
Ilustracja 7. Poprawnie przygotowany plik w formacie PDF.	51
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.	59

Ilustracja 12. Opłata za przesyłkę korespondencji do podmiotów publicznych w ramach PUH.	59
Tabela 7. Porównanie cen usług PURDE oraz PUH i listu poleconego za potwierdzeniem odbioru.	60
Ilustracja 13. Opłata za przesyłkę korespondencji do podmiotów niepublicznych w ramach PURDE lub PUH.	60
Tabela 8. Dowody techniczne dla zdarzenia nadania.	62
Tabela 9. Dowody techniczne dla zdarzenia preawizacji.	63
Tabela 10. Dowody techniczne dla zdarzenia odbioru.	63
Tabela 11. Dowody techniczne dla zdarzenia procesu z innym dostawcą adresata.	64
Ilustracja 14. Dowody biznesowe.	64
Ilustracja 15. Pobieranie dowodu przesyłki po wpisaniu jego numeru.	67
Ilustracja 16. Pobieranie dowodu technicznego po podaniu numeru przesyłki.	67
Ilustracja 17. Weryfikacja poprawności dowodu/dowodów PURDE.	68
Tabela 12. Dowody w publicznej usłudze hybrydowej.	69
Tabela 13. Powody odrzucenia przesyłki.	70
Ilustracja 18. Przykładowy dowód odrzucenia (H.DW).	71
Ilustracja 19. Przykładowy dowód nadania (H.PN).	72
Ilustracja 20. Przykładowy dowód doręczenia albo zwrotu przesyłki PUH (H.EPO).	73

CHECKLISTA „JAK WDROŻYĆ E-DORĘCZENIA W URZĘDZIE”

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

- ☐ powołaj zespół i koordynatora, przydziel zadania i ustal harmonogram,
- ☐ wyznacz administratora (sugerujemy co najmniej dwóch).

2a. Testy aplikacji e-Doręczeń (rekomendowane)

- ☐ wyznacz osoby do testowania usługi,
- ☐ zapoznaj się z dokumentacją i instrukcjami,
- ☐ złoż wniosek o dostęp do środowiska testowego,
- ☐ przetestuj usługę.

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

- ☐ sprawdź, czy dostawca zintegrował system klasy EZD ze skrzynką do e-Doręczeń,
- ☐ sprawdź, czy posiada środowisko testowe,
- ☐ sprawdź, jaki zakres wsparcia lub szkoleń oferuje dostawca,
- ☐ przetestuj usługę.

3. Procedury wewnętrzne i instrukcje

- ☐ przeanalizuj ustawy i rozporządzenia,
- ☐ sprawdź wewnętrzne regulacje np. instrukcję kancelaryjną,
- ☐ wprowadź niezbędne zmiany np. opracuj wzory dokumentów wysyłanych za pośrednictwem e-Doręczeń,
- ☐ 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

- ☐ zapoznaj się z regulaminem i umową na świadczenie PURDE i PUH (dokument dostępny na stronie operatora wyznaczonego),
- ☐ jeśli masz pytania lub chcesz modyfikować warunki umowy, skontaktuj się ze swoim opiekunem z Poczty Polskiej.

5. Plan szkoleń dla pracowników

- ☐ sprawdź czy każdy pracownik zapoznał się ze stroną e-Doręczeń i zamieszczonymi tam materiałami,
- ☐ wyznacz termin na wykonanie e-learningów,
- ☐ zaplanuj udział w webinarach.

6. Wniosek o ADE

- ☐ przygotuj dokument potwierdzający reprezentację lub pełnomocnictwo urzędu,
- ☐ przygotuj dane administratora lub administratorów skrzynki,
- ☐ przygotuj dane podmiotu,
- ☐ wypełnij wniosek, podpisz go elektronicznie i wyślij,
- ☐ sprawdź, czy na adres e-mail administratora przyszło potwierdzenie złożenia wniosku,
- ☐ sprawdź, czy na adres e-mail administratora przyszło potwierdzenie założenia ADE,
- ☐ 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

- ☐ aktywuj skrzynkę (jeden z administratorów).

8. Ustawienia skrzynki e-Doręczeń

- ☐ dodaj inne systemy obiegu dokumentów do skrzynki,
- ☐ nadaj odpowiednie uprawnienia pracownikom,
- ☐ utwórz foldery i reguły w skrzynce (dotyczy urzędów bez EZD).

Brawo! Korzystaj z wygodnej i ekologicznej formy korespondencji.

CHECKLISTA „CO PODMIOT PUBLICZNY POWINIEN ZROBIĆ PRZED WYSŁANIEM PRZESYŁKI PUH? – NAJWAŻNIEJSZE ZAGADNIENIA”

1. Parametry dokumentu

- ☐ Dokument ma format A4 (210 mm × 297 mm)
- ☐ Strony są ustawione w układzie pionowym
- ☐ Minimalne marginesy są ustawione prawidłowo:
 - ☐ górny – 10 mm
 - ☐ dolny – 8 mm
 - ☐ lewy – 15 mm
 - ☐ prawy – 15 mm

2. Wymagania techniczne pliku

- ☐ Dokument jest zapisany w formacie PDF
- ☐ Plik nie zawiera aktywnych formularzy (np. pól do wypełnienia)
- ☐ Plik nie jest zabezpieczony hasłem
- ☐ Dokument nie ma blokady:
 - ☐ drukowania
 - ☐ kopiowania
 - ☐ edycji

3. Nazwa pliku

- ☐ Nazwa pliku nie zawiera spacji
- ☐ Nazwa pliku nie zawiera znaków specjalnych: ~ „ # % & * : < > ? ! / \ { | }

4. Parametry przesyłki

- ☐ Łączny rozmiar plików nie przekracza 15 MB
- ☐ Liczba kartek nie przekracza 99 (w tym strona adresowa)

Dowiedz się więcej:
gov.pl/e-doreczenia



e-Doręczenia

COI

Centralny
Ośrodek
Informatyki