

Nowy system e-Doręczeń: innowacje, wyzwania i perspektywy rozwoju w polskim obiegu prawnym

Agnieszka Konopelko

Politechnika Białostocka, Wydział Inżynierii Zarządzania

e-mail: a.konopelko@pb.edu.pl

DOI: 10.24427/az-2025-0096

Streszczenie

Od dnia 1 stycznia 2025 roku obowiązuje w Polsce nowy system e-Doręczeń jako kluczowy element procesu cyfryzacji administracji publicznej. System ten umożliwia elektroniczne doręczanie dokumentów urzędowych, sądowych i administracyjnych, zastępując tradycyjne przesyłki polecone. Docelowo, ma on również objąć korespondencję elektroniczną między przedsiębiorcami i innymi podmiotami niepublicznymi. Celem badań jest próba oceny innowacyjnego charakteru e-Doręczeń, identyfikacja problemów wdrożeniowych oraz określenie perspektyw rozwoju w krajowym systemie prawnym. Zastosowano tu elementy analizy jakościowej, obejmujące przegląd regulacji prawnych, raportów instytucjonalnych oraz danych statystycznych z pierwszego półrocza 2025 roku. Wyniki badań wskazują, że e-Doręczenia znacznie usprawniły komunikację między instytucjami publicznymi, przedsiębiorcami i obywatelami. W pierwszych miesiącach funkcjonowania systemu założono ponad 1,4 mln skrzynek, a liczba przesyłek elektronicznych i hybrydowych przekroczyła 22 mln. System e-Doręczeń przyczynił się do redukcji kosztów operacyjnych, skrócenia czasu doręczeń oraz zwiększenia bezpieczeństwa obiegu dokumentów. Jednocześnie zidentyfikowano istotne wyzwania, w tym problemy techniczne, trudności integracyjne, braki w ochronie danych osobowych, niski poziom kompetencji cyfrowych części użytkowników oraz niepełną interoperacyjność z systemami unijnymi. E-Doręczenia stanowią ważny krok w kierunku budowy nowoczesnej administracji cyfrowej. Dalszy rozwój systemu wymaga jednak zwiększenia jego niezawodności, zapewnienia pełnej zgodności z regulacjami unijnymi, wsparcia edukacyjnego użytkowników oraz działań na rzecz integracji transgranicznej. Pomimo istniejących trudności, system e-Doręczeń ma potencjał stać się fundamentem cyfrowego obiegu dokumentów w Polsce, wspierając transparentność i efektywność usług publicznych.

Słowa kluczowe

e-Doręczenia, cyfryzacja administracji publicznej, Rozporządzenie eIDAS, komunikacja elektroniczna, transformacja cyfrowa

Wstęp

W dobie dynamicznego rozwoju technologii cyfrowych i rosnących oczekiwań dotyczących efektywności działania administracji publicznej [Boiko i in., 2025, s. 69-82], wprowadzono w Polsce system e-Doręczeń, czyli nowoczesne narzędzie umożliwiające elektroniczne doręczanie dokumentów urzędowych, sądowych oraz innych oficjalnych pism. Od dnia 1 stycznia 2025 roku system ten stał się integralną częścią procesu cyfryzacji administracji, stopniowo zastępując tradycyjne listy polecone za potwierdzeniem odbioru elektroniczną komunikacją, która jest szybsza, bardziej bezpieczna i efektywna kosztowo. Dzięki temu, proces doręczania dokumentów stopniowo zyskuje w pełni cyfrowy charakter, co eliminuje konieczność korzystania z tradycyjnej korespondencji papierowej i fizycznych potwierdzeń odbioru.

System e-Doręczeń ma na celu usprawnienie komunikacji między obywatelami, przedsiębiorcami a instytucjami publicznymi, upraszczając obieg dokumentów oraz przyspieszając procedury administracyjne. Wdrożenie tego rozwiązania wpisuje się w działania zmierzające do elektronicznej administracji publicznej w Polsce, które mają poprawić dostęp do usług publicznych, zwiększyć transparentność oraz podnieść jakość obsługi interesantów. Wdrożenie systemu e-Doręczeń stanowi również realizację założeń Ustawy z dnia 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych, której celem jest standaryzacja i upowszechnienie komunikacji elektronicznej w kontaktach z administracją publiczną [Ustawa, 2020]. System ten docelowo ma zastąpić dotychczasową platformę ePUAP w zakresie doręczeń urzędowych. Rozwiązanie ma być zgodne z wytycznymi unijnych regulacji określonymi w Rozporządzeniu PE i Rady (UE) z 2014 roku, zwanym Rozporządzeniem eIDAS [Rozporządzenie, 2014] oraz jego nowelizacji z 2024 roku, określanej jako Rozporządzenie eIDAS 2.0 [Rozporządzenie, 2024], zapewniając interoperacyjność usług doręczeń elektronicznych w całej Unii Europejskiej. Dzięki temu, Polska włącza się w proces budowy jednolitego europejskiego rynku cyfrowego, opartego na zaufaniu, bezpieczeństwie i przejrzystości.

Znaczenie systemu e-Doręczeń wykracza jednak poza wymiar techniczny i prawny. Wprowadzenie systemu ma istotny wymiar społeczny i organizacyjny, gdyż wymaga od administracji publicznej, przedsiębiorstw oraz obywateli adaptacji do nowych rozwiązań cyfrowych. Jest to krok w stronę budowy nowoczesnego społeczeństwa cyfrowego i państwa, w którym komunikacja z urzędami odbywa się szybko, bezpiecznie i bez zbędnych formalności. W praktyce, oznacza to ograniczenie kosztów obsługi korespondencji, redukcję zużycia papieru, a także większą przejrzystość procesów administracyjnych. System e-Doręczeń jest również jednym

z elementów strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego, której realizacja ma na celu zwiększenie poziomu kompetencji cyfrowych obywateli oraz ułatwienie dostępu do usług publicznych online. Wdrożenie rozwiązania tak szerokiego i systemowego wiąże się jednak z licznymi wyzwaniami natury technologicznej, prawnej i organizacyjnej. Kluczowe znaczenie ma tu zapewnienie niezawodności infrastruktury, bezpieczeństwa danych oraz równego dostępu do technologii, zwłaszcza dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

1. Metodyka badań

W niniejszym artykule podjęto próbę analizy procesu wdrażania systemu e-Doręczeń w Polsce. Głównym celem badań jest przedstawienie innowacyjnego charakteru systemu e-Doręczeń ze szczególnym uwzględnieniem wyzwań związanych z jego wdrożeniem, skutków wdrożenia, napotkanych barier oraz perspektyw rozwoju tego rozwiązania w polskim obiegu prawnym. Zatem, podjęto również próbę oceny efektywności tego rozwiązania w kontekście cyfryzacji administracji publicznej, wskazując zarówno korzyści, jak i ograniczenia związane z jego funkcjonowaniem. Szczególną uwagę poświęcono analizie krótkookresowych efektów funkcjonowania systemu, które pozwalają ocenić jego wpływ na praktykę urzędową, komunikację z obywatelami oraz jego rolę w procesie cyfryzacji administracji publicznej.

Do realizacji głównego celu wykorzystano przede wszystkim metody jakościowe, które pozwoliły na dogłębną analizę krytyczną zjawiska oraz identyfikację kluczowych problemów i potencjalnych rozwiązań. Zastosowano tu analizę prawną obowiązujących regulacji, oraz pogłębioną krytyczną analizę oficjalnych dokumentów, czyli raportów rządowych, komunikatów i materiałów udostępnionych przez instytucje odpowiedzialne za wdrożenie systemu, czyli Ministerstwo Cyfryzacji, Centralny Ośrodek Informatyki, oraz Poczta Polska. Ponadto, w celu uzupełnienia i wzmocnienia analizy jakościowej, wykorzystano dane statystyczne dotyczące funkcjonowania systemu e-Doręczeń w pierwszym półroczu 2025 roku. Analiza tych danych pozwoliła na lepsze zobrazowanie skali wdrożenia oraz identyfikację obszarów, które wymagają dalszej optymalizacji. Takie połączenie wykorzystanych narzędzi badawczych umożliwiło kompleksowe spojrzenie na system e-Doręczeń, zarówno z perspektywy funkcjonalnej, technologicznej, jak i organizacyjnej.

2. Przegląd regulacji prawnych

Wprowadzenie systemu e-Doręczeń w Polsce stanowi istotny element procesu cyfryzacji komunikacji pomiędzy obywatelami, przedsiębiorstwami a administracją

publiczną. Implementacja tego rozwiązania została osadzona w krajowych i unijnych ramach prawnych, które regulują zarówno techniczne, jak i formalne aspekty doręczeń elektronicznych.

Krajowy system e-Doręczeń musi być zgodny z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 23 lipca 2014 roku w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym, znanym jako eIDAS [Rozporządzenie, 2014] oraz jego nowelizacją z dnia 22 maja 2024 roku, znaną jako eIDAS 2.0 [Rozporządzenie, 2024]. Celem tych regulacji jest zapewnienie interoperacyjności usług doręczeń elektronicznych w całej Unii Europejskiej oraz integracja z Europejskim Portfelem Tożsamości Cyfrowej („EUDI Wallet”), co ma zagwarantować bezpieczne i spójne ramy funkcjonowania cyfrowej tożsamości i komunikacji transgranicznej wszystkich obywateli i przedsiębiorców w UE [<https://digital-strategy.ec.europa.eu/pl/factpages/european-digital-identity-wallet>, 20.10.2025].

Kluczowym aktem prawnym w Polsce w zakresie cyfryzacji komunikacji jest Ustawa z dnia 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych [Ustawa, 2020], która nakłada na wszystkie podmioty publiczne oraz część sektora prywatnego obowiązek posiadania adresu do doręczeń elektronicznych, a także ustanawia publiczną bazę adresów do doręczeń (BADD) [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/sprawdz-czy-twoj-urzed-korzysta-z-e-doreczen>, 14.11.2025]. Równolegle system ten jest wspierany przez inne akty prawne, takie jak Ustawa z dnia 10 maja 2018 roku o elektronicznych usługach publicznych [Ustawa, 2018], Ustawa z dnia 16 listopada 2016 roku o Krajowej Administracji Skarbowej [Ustawa, 2016] oraz Ustawa z dnia 17 lutego 2005 roku o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne [Ustawa, 2005], które wspólnie tworzą fundament prawny dla cyfrowych usług publicznych.

Doręczenie elektroniczne, a dokładniej publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE), to usługa polegająca na przesyłaniu i odbieraniu korespondencji drogą cyfrową w sposób zapewniający pełną moc prawną, porównywalną do tradycyjnych przesyłek poleconych za potwierdzeniem odbioru. Realizacja takiego doręczenia odbywa się za pośrednictwem przypisanego indywidualnie adresu do doręczeń elektronicznych, działającego w ramach publicznej lub kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, zgodnie z przepisami Rozporządzenia eIDAS [Rozporządzenie, 2014]. Każda wiadomość jest opatrzona potwierdzeniem nadania i potwierdzeniem odbioru, co stanowi dowód doręczenia w rozumieniu prawa procesowego. Ponadto, w przypadku braku odebrania przesyłki, po 14 dniach od jej udostępnienia stosuje się tzw. fikcję doręczenia, czyli

uznanie przesyłki za doręczoną, co dotychczas stosowano również w przypadku tradycyjnych doręczeń [Ustawa, 2020]. Adres do doręczeń można uzyskać między innymi za pomocą aplikacji mObywatel i od dnia 1 marca 2025 roku jest on nadawany bezterminowo [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia>, 15.10.2025]. System e-Doręczeń ma zastosowanie w administracji publicznej, wymiarze sprawiedliwości oraz komunikacji z przedsiębiorcami, co przyczynia się do przyspieszenia i uproszczenia wielu procedur [https://e-prawnik.pl/artykuly/e-doreczenia--2.html#goog_rewarded, 12.11.2025].

W okresie przejściowym, czyli do końca 2025 roku dopuszcza się korzystanie z platformy ePUAP jako alternatywnej formy doręczeń elektronicznych, o ile występują przesłanki organizacyjne [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia>, 15.10.2025]. Choć platforma ta nie spełnia w pełni standardów unijnego Rozporządzenia eIDAS z 2014 roku, jej stosowanie jest tymczasowo uznawane za równoważne pod względem skutków prawnych [<https://kt-legaltrans.pl/zmiany-w-e-doreczeniach-od-1-stycznia-2025-r-kogo-obowiazuje-okres-przejsciowy/>, 7.11.2025]. Od dnia 1 stycznia 2025 roku obowiązek posiadania skrzynki do e-Doręczeń został nałożony na organy administracji publicznej (rządowej i samorządowej), inne jednostki publiczne (jak organy kontroli państwowej, ZUS, NFZ, uczelnie publiczne) oraz przedstawiciele zawodów zaufania publicznego, takich jak adwokaci, radcowie prawni, doradcy podatkowi czy notariusze [<https://pl.andersen.com/newsletter/obowiazkowe-e-doreczenia-od-2025-r-kluczowe-terminy-i-zasady-wdrozenia-2/>, 5.11.2025]. Następnie, od dnia 1 kwietnia 2025 r. objął on podmioty wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS), a od dnia 1 października 2026 r., przedsiębiorców zarejestrowanych w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/harmonogram>, 5.11.2025].

W przypadku, gdy odbiorca nie posiada adresu do doręczeń elektronicznych (dla osób prywatnych usługa jest dobrowolna i bezpłatna) stosowana jest publiczna usługa hybrydowa (PUH), czyli elektroniczne nadanie pisma przez podmiot publiczny, a następnie wydrukowanie i doręczenie przez operatora (Pocztę Polską) za pomocą tradycyjnych metod pocztowych. Wydruk z publicznej usługi hybrydowej ma taką samą moc dowodową jak dokument elektroniczny [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/moc-dowodowa-dokumentu-w-publicznej-usludze-hybrydowej>, 8.11.2025; Ustawa, 2020].

Wdrożenie systemu e-Doręczeń zakłada także wsparcie finansowe operatora wyznaczonego, którym jest Poczta Polska w postaci zwrotu do 100 mln zł kosztów inwestycyjnych poniesionych na realizację tego zadania [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia>, 15.10.2025].

Oprócz bezpłatnych usług publicznych (PURDE), które świadczy wyznaczony operator Poczta Polska, głównie do korespondencji z podmiotami publicznymi, dostępne są również usługi kwalifikowane przeznaczone głównie do korespondencji między podmiotami prywatnymi. Taka usługa jest płatna, ale prawnie równoważna z przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru. Aktualnie, zainteresowany podmiot taką usługą może wybrać kwalifikowanego niepublicznego dostawcę usługi e-Doręczeń spośród pięciu proponowanych dostawców: Asecco Data Systems S.A., Autenti Sp. z o.o., Kfj Inwestycje Sp. z o.o., Poczta Polska S.A., oraz Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych S.A [https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/004495, 8.11.2025].

3. Wyniki badań

System e-Doręczeń stanowi jedno z kluczowych narzędzi cyfryzacji administracji publicznej w Polsce. Jego celem jest usprawnienie komunikacji pomiędzy instytucjami państwowymi, przedsiębiorcami oraz obywatelami poprzez wprowadzenie bezpiecznego i efektywnego (skutecznego) kanału doręczania dokumentów w formie elektronicznej. Fundamentem systemu jest wykorzystanie nowoczesnych technologii informatycznych, integracja z platformą ePUAP oraz powiązanie z krajowymi bazami adresów i systemami obiegu dokumentów [https://www.gov.pl/web/e-doreczenia, 15.10.2025].

Wśród największych zalet systemu e-Doręczeń należy wskazać szybkość przekazywania informacji, która znacząco przewyższa tradycyjne doręczenia pocztowe. Użytkownicy mają możliwość zapoznania się z dokumentem w dowolnym miejscu i czasie, a dzięki cyfrowemu potwierdzeniu odbioru nadawca uzyskuje pełen ślad doręczenia, co zwiększa bezpieczeństwo całego procesu [https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/harmonogram, 5.11.2025]. Co więcej, system pozwala na znaczne ograniczenie kosztów związanych z drukiem, wysyłką i archiwizacją dokumentów papierowych, co przekłada się na oszczędności w administracji publicznej i sektorze prywatnym [https://pl.andersen.com/newsletter/obowiazkowe-e-doreczenia-od-2025-r-kluczowe-terminy-i-zasady-wdrozenia-2/, 5.11.2025].

Zakres dokumentów objętych systemem jest szeroki i obejmuje między innymi decyzje administracyjne, pisma procesowe, wezwania do zapłaty, a także inne dokumenty urzędowe. Na podstawie danych z pierwszego półrocza 2025 roku zaobserwowano dynamiczny rozwój systemu, bowiem założono ponad 1,4 miliona skrzynek do doręczeń elektronicznych. W ramach publicznej usługi hybrydowej nadano ponad 16,7 miliona przesyłek. W publicznej usłudze rejestrowanego doręczenia elektronicznego przekroczono liczbę 5,8 miliona przesyłek [https://www.

gov.pl/web/e-doreczenia/podsumowanie-e-doreczen-w-pierwszym-polroczu-2025-roku, 6.11.2025]. Wysoka dynamika utrzymała się w kolejnych miesiącach. Na koniec października 2025 roku, liczba skrzynek do e-Doręczeń przekroczyła 2 miliony, natomiast liczba doręczeń elektronicznych wyniosła prawie 39 milionów [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/juz-ponad-2-miliony-skrzynek-do-e-doreczen>, 6.11.2025]. Jak dodają przedstawiciele Poczty Polskiej, 75% skrzynek odbiorczych zostało założonych w 2025 roku. Spośród wszystkich przesyłek elektronicznych 12 milionów sztuk stanowiły cyfrowe listy polecone, natomiast 26,7 milionów sztuk, to przesyłki hybrydowe [<https://www.poczta-polska.pl/news/polacy-zegnaja-sie-z-awizem-dziala-juz-ponad-2-mln-skrzynek-do-e-doreczen/>, 6.11.2025].

Statystyki te świadczą o rosnącej popularności systemu i jego szerokim zastosowaniu zarówno w administracji publicznej, jak i w kontaktach z obywatelami oraz podmiotami niepublicznymi. Przykład efektywnego wdrożenia systemu w gminie Piaseczno pokazuje, że udało się skrócić czas doręczenia z kilku tygodni do pięciu dni, a koszty operacyjne zredukowano o 42%, co dowodzi, że e-Doręczenia mogą znacząco poprawić funkcjonowanie administracji publicznej [<https://www.assecods.pl/aktualnosci/wdrozenie-w-urzedzie-e-doreczen-to-nawet-300-tys-zi-oszczednosci-na-jednej-wysylce-dokumentow>, 13.11.2025]. Jednak, nie wszystkie instytucje publiczne wdrożyły system zgodnie z ustawowym obowiązkiem. Część podmiotów nadal nie posiada aktywnych adresów do doręczeń elektronicznych, co stanowi istotne wyzwanie dla pełnej efektywności systemu [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia>, 15.10.2025].

Wdrażanie systemu e-Doręczeń wiąże się z licznymi wyzwaniami natury technicznej i organizacyjnej, które wpływają na stabilność i użyteczność systemu. W początkowym okresie działania systemu zgłaszano problemy techniczne związane z integracją różnych systemów administracyjnych oraz błędy w doręczeniach, które dotyczyły między innymi błędnego wyświetlania dokumentów czy opóźnień w ich dostarczaniu [<https://www.rp.pl/w-sadzie-i-w-urzedzie/art41731221-problemy-z-systemem-e-doreczenia-jest-nowy-komunikat-ministerstwa-cyfryzacji>, 15.10.2025; <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia>, 15.10.2025]. Pojawiły się także wątpliwości dotyczące ochrony danych osobowych, szczególnie w przypadkach ujawnienia numerów PESEL w treści wiadomości [<https://innpoland.pl/210608,e-doreczenia-nie-dzialaja-przesylki-sie-gubia-urzedzysparalizowane>, 20.10.2025]. Wśród problemów wymienia się między innymi konieczność dalszej optymalizacji interfejsów użytkownika, usprawnienia procesów autoryzacji oraz wzmocnienia mechanizmów zabezpieczeń [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia>, 15.10.2025]. W przypadku awa-

rii systemu problemem pozostaje brak wytycznych (regulacji) dotyczących dotrymania terminów urzędowych wpływających w okresie trwania awarii [<https://www.prawo.pl/podatki/awaria-systemu-e-doreczen,534829.html>, 7.11.2025].

W odpowiedzi na te problemy Ministerstwo Cyfryzacji, Centralny Ośrodek Informatyki (COI) oraz Poczta Polska podjęły szereg działań naprawczych. Obejmowały one między innymi audyty bezpieczeństwa, aktualizację systemu, poprawę wydajności infrastruktury, a także intensyfikację szkoleń dla urzędników i użytkowników końcowych [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia>, 15.10.2025; <https://www.poczta-polska.pl/news/e-doreczenia-rozwiazano-wiekszosc-problemow-ktore-pojawily-sie-w-pierwszych-dniach-obowiazywania-systemu/>, 15.10.2025]. Wdrożono również ulepszenia interfejsu użytkownika i mechanizmów weryfikacji tożsamości.

Pomimo licznych postępów, system e-Doręczeń w Polsce nadal wykazuje pewne luki w pełnej zgodności z przepisami unijnymi. Przykładowo, w zakresie interoperacyjności usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego (RDE) brak jest wypracowanych standardów komunikacyjnych między krajowymi systemami wewnątrz UE, co oznacza że wiele państw członkowskich, w tym Polska, pozostaje w kategorii tzw. „wyspy cyfrowej” bez sprawnej łączności transgranicznej. Szczegółowe analizy wskazują, że część narzędzi krajowych, takich jak profil zaufany czy usługi zaufania nie spełniają w pełni wymogów standardów Rozporządzenia PE i Rady (UE) z 2014 roku [Rozporządzenie, 2014], co ogranicza ich funkcjonowanie w ramach całej Unii. Ponadto, Polska jako państwo członkowskie wciąż zmaga się z opóźnieniami we wdrażaniu dyrektyw i regulacji unijnych, co oznacza, że pewne elementy prawne lub techniczne mogą nie być do końca dostosowane. Wprawdzie, trwają prace nad nowelizacją ustawy o usługach zaufania i identyfikacji elektronicznej, która ma dostosować krajowe przepisy do Rozporządzenia eIDAS 2.0 [Rozporządzenie, 2024], między innymi w zakresie wdrożenia Europejskiego Portfela Tożsamości Cyfrowej i logicznego oddzielenia profilu zaufanego od innych środków identyfikacji. Jednakże proces legislacyjny jest nadal w toku, co oznacza, że wiele obowiązujących w Polsce rozwiązań (np. profil zaufany) może nie spełniać wszystkich wymagań nowych ram unijnych, zwłaszcza w zakresie interoperacyjności i semantyki poświadczeń atrybutów (tab. 1) [<https://www.gov.pl/web/premier/projekt-ustawy-o-zmianie-ustawy-o-uslugach-zaufania-oraz-identyfikacji-elektronicznej-oraz-niektorych-innych-ustaw2>, 14.11.2025].

Należy podkreślić, że dostosowanie polskiego systemu identyfikacji cyfrowej do Rozporządzenia eIDAS 2.0 [Rozporządzenie, 2024] jest wyzwaniem technicznym. Aplikacja mObywatel, która odgrywa kluczową rolę w systemie tożsamości cyfrowej w Polsce, musi zostać zaktualizowana, by spełnić wymogi eIDAS 2.0 w za-

kresie bezpieczeństwa, przechowywania poświadczeń i interoperacyjności. Wprawdzie, projekt ustawy zakłada wprowadzenie portfela EUDI w aplikacji mObywatel, to jego wdrożenie jest planowane dopiero w 2026 roku, co oznacza, że przez przynajmniej przez kilka miesięcy Polska może pozostać w stanie luk prawnych między starym a nowym reżimem e-identyfikacji. Takie niedopasowanie może skutkować ograniczoną możliwością korzystania z transgranicznych usług unijnych w zakresie doręczania korespondencji [<https://www.coi.gov.pl/strefa-wiedzy/wpis/jaka-przyszlosc-czeka-aplikacje-mobywatel-w-kontekscie-regulacji-eidas-2-0>, 15.11.2025].

Mimo trudności, system e-Doręczeń posiada duży potencjał rozwojowy. Planowana jest dalsza integracja z platformą ePUAP w ramach portalu edoreczenia.gov.pl oraz rozwój usług hybrydowych ograniczonych terytorialnie do Polski [<https://geekweek.interia.pl/technologia/news-wazne-zmiany-w-usludze-e-doreczenia-skorzystaja-na-tym-milio,nId,22178187>, 10.11.2025]. Należy podkreślić, że działania edukacyjne, materiały informacyjne oraz wsparcie techniczne są kluczowe dla sukcesu systemu w dłuższej perspektywie. Jednym z istotnych wyzwań pozostaje zapewnienie równego dostępu do technologii, zwłaszcza w regionach wiejskich oraz wśród osób starszych, dla których barierą może być brak odpowiedniego sprzętu lub kompetencji cyfrowych [<https://www.pit.pl/aktualnosci/w-2025-r-e-doreczenia-obowiazkowe-dla-przedsiębiorcow-z-krs-1010645>, 12.11.2025]. Istotnym problemem jest również opór społeczny i administracyjny, wynikający z konieczności dostosowania się do nowego sposobu prowadzenia korespondencji oraz związanych z tym kosztów integracji systemów [<https://www.pb.pl/rzad-nie-ma-odwrotu-od-e-doreczen-a-samorzady-skarza-sie-nadal-1234814>, 12.11.2025].

Tab. 1. Problemy związane z wdrożeniem systemu e-Doręczeń w Polsce

	Opis problemu	Skutki
Problemy techniczne	Błędy systemowe, awarie, zawieszanie się platformy, trudności z logowaniem, nieprawidłowe statusy przesyłek	Opóźnienia w doręczeniach, frustracja użytkowników, obniżenie zaufania do systemu
Integracja systemów	Trudności w połączeniu z systemami obiegu dokumentów w urzędach	Niewłaściwe doręczenia, brak spójności i interoperacyjności
Bezpieczeństwo danych	Ujawnianie danych osobowych (np. PESEL urzędników), luki w ochronie danych	Ryzyko naruszenia RODO, utrata zaufania do systemu
Brak dostępu do technologii	Problemy z Internetem w regionach wiejskich, brak sprzętu, niski poziom kompetencji cyfrowych	Wykluczenie cyfrowe, utrudnienia w korzystaniu z systemu
Opór społeczny i instytucjonalny	Niechęć użytkowników do nowych technologii, trudność w adaptacji w urzędach	Powolne wdrażanie systemu, przeciążenie pracowników IT

Obowiązkowość korzystania	Obowiązek posiadania skrzynki dla przedsiębiorców i instytucji, z czasem także osób fizycznych	Krytyka przymusu, ryzyko sankcji za niepodłączenie
Koszty wdrożenia i modernizacji	Modernizacja infrastruktury, dostosowanie oprogramowania, szkolenia	Wysokie koszty dla samorządów i małych firm, brak zasobów w mniejszych jednostkach
Problemy z doręczeniem	Nieodebranie przesyłki, brak potwierdzenia odbioru, błędy adresowe	Ryzyko nieskuteczności prawnej doręczeń
Niespójność z unijnymi regulacjami	Brak interoperacyjności z innymi krajami UE, niepełna zgodność z Rozporządzeniem eIDAS i eIDAS 2.0	Ograniczone zastosowanie w komunikacji transgranicznej, ryzyko kar za brak dostosowania
Problemy organizacyjne w urzędach	Brak gotowości samorządów, niewystarczająca liczba przeszkolonych pracowników	Spadek efektywności urzędów, błędy proceduralne

Źródło: opracowanie własne na podstawie [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia>, 15.10.2025; <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/podsumowanie-e-doreczen-w-pierwszym-polroczu-2025-roku>, 6.11.2025; <https://www.poczta-polska.pl/news/polacy-zegnaja-sie-z-awizem-dziala-juz-ponad-2-mln-skrzynek-do-e-doreczen/>, 6.11.2025; <https://www.prawo.pl/podatki/awaria-systemu-e-doreczen,534829.html>, 7.11.2025, <https://www.poczta-polska.pl/news/e-doreczenia-rozwiazano-wiekszosc-problemow-ktore-pojawily-sie-w-pierwszych-dniach-obowiazywania-systemu/>, 15.10.2025].

Wyniki badań potwierdzają, że system e-Doręczeń znacząco przyczynia się do cyfryzacji administracji publicznej i wzmocnienia rynku cyfrowego, oferując oszczędność czasu i kosztów oraz zapewniając kontrolę nad procesem, a także bezpieczeństwo i wiarygodność korespondencji elektronicznej, czyli zapewnienie skutecznych prawnie dowodów, uregulowanych przepisami europejskimi. Ponadto, wśród niefinansowych korzyści należy wskazać uproszczenie wymiany komunikacji między podmiotami publicznymi, prywatnymi i obywatelami oraz pogłębianie wiedzy i wzrost świadomości społeczeństwa na temat bezpieczeństwa cyfrowego [https://cyfrowapolska.org/wp-content/uploads/2023/10/Raport-dot.-e-Doreczen_final1.pdf, 14.11.2025]. Jednak, całkowity potencjał systemu zostanie osiągnięty dopiero po rozwiązaniu wskazanych problemów oraz zwiększeniu adaptacji wśród wszystkich podmiotów zobowiązanych do korzystania z e-Doręczeń i od utrzymania wysokiego poziomu bezpieczeństwa danych [<https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/podsumowanie-e-doreczen-w-pierwszym-polroczu-2025-roku>, 6.11.2025].

Podsumowanie

Wdrożenie systemu e-Doręczeń w Polsce stanowi istotny krok w kierunku cyfryzacji administracji publicznej oraz usprawnienia komunikacji między obywatelami

lami, przedsiębiorcami a instytucjami publicznymi. Po dziewięciu miesiącach obowiązkowego korzystania z systemu przez wybrane podmioty publiczne można zauważyć zarówno wymierne korzyści, jak i wyzwania, które wymagają dalszej uwagi.

W krótkim terminie e-Doręczenia przyczyniły się do znacznego zwiększenia efektywności obiegu dokumentów. Od początku działania systemu nadano ponad 39 milionów przesyłek i uruchomiono ponad 2 miliony skrzynek do doręczeń elektronicznych. Docelowo, system ma zapewnić bezpieczeństwo, wiarygodność oraz zgodność z unijnymi regulacjami Rozporządzenia PE i Rady (UE) eIDAS, co gwarantuje jego prawne i techniczne bezpieczeństwo. Długoterminowo system może stać się fundamentem cyfrowej transformacji administracji, umożliwiając dalszą automatyzację i integrację usług publicznych.

Pomimo postępów, wdrożenie nowych rozwiązań napotkało na szereg wyzwań: techniczne problemy z dostępnością i stabilnością platformy, luki w zabezpieczeniach danych, trudności integracyjne z istniejącymi systemami urzędowymi oraz bariery społeczne i technologiczne, w tym problem wykluczenia cyfrowego. Ponadto, niektóre podmioty publiczne nadal nie posiadają aktywnych skrzynek do doręczeń, co utrudnia pełne wykorzystanie potencjału systemu. Konieczne jest również dalsze dostosowanie systemu do wymogów unijnych oraz zwiększenie interoperacyjności na poziomie międzynarodowym.

W miarę rozwoju technologii i rosnącej adaptacji e-Doręczeń, możliwe jest rozwiązanie wielu obecnych problemów. Planowane ulepszenia dotyczą przede wszystkim poprawy stabilności i funkcjonalności systemu, rozszerzenia dostępności usług oraz wzrostu kompetencji cyfrowych wśród użytkowników. Kluczowe będzie także dalsze zwiększanie bezpieczeństwa danych oraz rozwój integracji z innymi systemami administracji publicznej i biznesu, co pozwoli na kompleksową cyfryzację obiegu dokumentów. Aby skutecznie wspierać rozwój systemu e-Doręczeń i minimalizować napotkane trudności, należy skoncentrować się na: systematycznym usprawnianiu infrastruktury technicznej i zwiększaniu niezawodności systemu, szkoleniach i wsparciu dla urzędników oraz obywateli, szczególnie w obszarach o niskim poziomie cyfryzacji, konsekwentnym egzekwowaniu obowiązku korzystania z e-Doręczeń przez wszystkie podmioty objęte ustawą, zapewnieniu pełnej zgodności z europejskimi standardami oraz rozszerzeniu współpracy transgranicznej, kampaniach informacyjno-promocyjnych podnoszących świadomość korzyści i zasad działania e-Doręczeń.

Podsumowując, działania podjęte przez Ministerstwo Cyfryzacji, Centralny Ośrodek Informatyki oraz Poczta Polska pozwoliły na znaczne usprawnienie systemu e-Doręczeń w ciągu pierwszych miesięcy jego funkcjonowania. Chociaż nadal

istnieją wyzwania i problemy do rozwiązania, e-Doręczenia stanowią kluczowy element cyfryzacji polskiej administracji, oferując bezpieczną, szybką i oszczędną formę komunikacji elektronicznej. Kontynuacja prac nad rozwojem i adaptacją systemu będzie miała istotne znaczenie dla efektywności i nowoczesności usług publicznych w Polsce.

ORCID iD

Agnieszka Konopelko: <https://orcid.org/0000-0002-6454-087X>

Literatura

1. *Awaria systemu e-doręczeń* (2025), <https://www.prawo.pl/podatki/awaria-systemu-e-doreczen,534829.html> [7.11.2025].
2. Boiko J., Gulc A., Rzepka A. (2025), *Transformacja cyfrowa – wyzwanie czy bariera w budowaniu relacji międzyorganizacyjnych uczelni wyższych. Studium przypadku w Polsce*, Akademia Zarządzania, 9 (3), s. 69-82.
3. *e-Doręczenia dla przedsiębiorców*, <https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/004495> [8.11.2025].
4. *e-Doręczenia – rozwiązano większość problemów, które pojawiły się w pierwszych dniach obowiązywania systemu*, <https://www.poczta-polska.pl/news/e-doreczenia-rozwiazano-wiekszosc-problemow-ktore-pojawily-sie-w-pierwszych-dniach-obowiazywania-systemu/> [15.10.2025].
5. *Harmonogram*, <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/harmonogram> [5.11.2025].
6. *Jaka przyszłość czeka aplikację mObywatel w kontekście regulacji eIDAS 2.0?*, <https://www.coi.gov.pl/strefa-wiedzy/wpis/jaka-przyszlosc-czeka-aplikacje-mobywatel-w-kontekscie-regulacji-eidas-2-0> [15.11.2025].
7. *Już ponad 2 miliony skrzynek do e-Doręczeń!*, <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/juz-ponad-2-miliony-skrzynek-do-e-doreczen> [6.11.2025].
8. Komisja Europejska, *Europejski portfel tożsamości cyfrowej*, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/pl/factpages/european-digital-identity-wallet> [20.10.2025].
9. *Moc dowodowa dokumentu w publicznej usłudze hybrydowej*, (2024), <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/moc-dowodowa-dokumentu-w-publicznej-usludze-hybrydowej> [8.11.2025].
10. *Obowiązek e-Doręczeń*, https://e-prawnik.pl/artykuly/e-doreczenia--2.html#goog_rewarded [12.11.2025].

11. *Obowiązkowe e-Doręczenia od 2025 r. – kluczowe terminy i zasady wdrożenia*, <https://pl.andersen.com/newsletter/obowiazkowe-e-doreczenia-od-2025-r-kluczowe-terminy-i-zasady-wdrozenia-2/> [5.11.2025].
12. *Paraliż urzędów, zagubione przesyłki. Rewolucja e-Doręczeń to katastrofa*, <https://innpoland.pl/210608,e-doreczenia-nie-dzialaja-przesylki-sie-gubia-urzeddy-spa-lalizowane> [20.10.2025].
13. *Podsumowanie e-Doręczeń w pierwszym półroczu 2025 roku*, <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/podsumowanie-e-doreczen-w-pierwszym-polro-czu-2025-roku> [6.11.2025].
14. *Polacy żegnają się z awizem. Działa już ponad 2 mln skrzynek do e-Doręczeń (2025)*, Poczta Polska, <https://www.poczta-polska.pl/news/polacy-zegnaja-sie-z-awizem-dziala-juz-ponad-2-mln-skrzynek-do-e-doreczen/> [6.11.2025].
15. *Problemy z systemem e-Doręczenia. Jest nowy komunikat Ministerstwa Cyfryzacji*, <https://www.rp.pl/w-sadzie-i-w-urzedzie/art41731221-problemy-z-systemem-e-dore-czenia-jest-nowy-komunikat-ministerstwa-cyfryzacji> [15.10.2025].
16. *Projekt ustawy o zmianie ustawy o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej oraz niektórych innych ustaw*, <https://www.gov.pl/web/premier/projekt-ustawy-o-zmianie-ustawy-o-uslugach-zaufania-oraz-identyfikacji-elektronicznej-oraz-niektorych-in-nych-ustaw2> [14.11.2025].
17. *Raport: e-Doręczenia*, https://cyfrowapolska.org/wp-content/uploads/2023/10/Raport-dot.-e-Doreczen_final1.pdf [14.11.2025].
18. 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 (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r., nr L 257 z późn. zm.).
19. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1183 z dnia 22 maja 2024 r. zmieniające rozporządzenie (UE) nr 910/2014 w zakresie europejskiej tożsamości cyfrowej (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r., nr L 1183 z późn. zm.).
20. *Rząd: nie ma odwrotu od e-Doręczeń. A samorządy skarżą się nadal*, <https://www.pb.pl/rzad-nie-ma-odwrotu-od-e-doreczen-a-samorzady-skarza-sie-nadal-1234814> [12.11.2025].
21. *Sprawdź, czy twoja instytucja korzysta z e-Doręczeń*, <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/sprawdz-czy-twoj-urzed-korzysta-z-e-doreczen> [14.11.2025].
22. *System doręczeń elektronicznych – informacje dla instytucji i obywateli*. Ministerstwo Cyfryzacji, <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia> [15.10.2025].
23. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o elektronicznych usługach publicznych (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r., poz. 986 z późn. zm.).

24. Ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. *o Krajowej Administracji Skarbowej* (tekst jedn. Dz.U. z 2023 r., poz. 280 z późn. zm.).
25. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. *o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne* (tekst jedn. Dz.U. z 2023 r., poz. 57 z późn. zm.).
26. Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. *o doręczeniach elektronicznych* (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r., poz. 2320 z późn. zm.).
27. *W 2025 r. e-Doręczenia obowiązkowe dla przedsiębiorców z KRS*, <https://www.pit.pl/aktualnosci/w-2025-r-e-doreczenia-obowiazkowe-dla-przedsiębiorców-z-krs-1010645> [12.11.2025].
28. *Ważne zmiany w usłudze e-Doręczenia. Skorzystają na tym miliony Polaków*, <https://geekweek.interia.pl/technologia/news-wazne-zmiany-w-usludze-e-doreczenia-skorzystaj-na-tym-milionId,22178187> [10.11.2025].
29. *Wdrożenie w urzędzie e-Doręczeń to nawet 300 tys. zł. oszczędności na jednej wysyłce dokumentów*, <https://www.assecods.pl/aktualnosci/wdrozenie-w-urzedzie-e-doreczen-to-nawet-300-tys-zl-oszczednosci-na-jednej-wysylce-dokumentow> [13.11.2025].
30. *Zmiany w e-Doręczeniach od 1 stycznia 2025 r. Kogo obowiązuje okres przejściowy?*, <https://kt-legaltrans.pl/zmiany-w-e-doreczeniach-od-1-stycznia-2025-r-kogo-obowiązuje-okres-przejsciowy/> [7.11.2025].

The New E-Delivery System in Poland: Innovations, Challenges, and Prospects for Development within the Legal Framework

Abstract

As of 1 January 2025, a new e-Delivery system has been in effect in Poland, serving as a key element of the digitalisation of public administration. This system enables electronic delivery of official, court, and administrative documents, replacing traditional registered mail. Ultimately, it is also intended to cover electronic correspondence between businesses and other non-public entities. The research presented in the article aims to assess the innovative nature of e-Delivery, identify implementation challenges, and determine its development prospects within the national legal system. The study applies elements of qualitative analysis, including a review of legal regulations, institutional reports, and statistical data from the first half of 2025. The research findings indicate that e-Delivery has significantly improved communication between public institutions, businesses, and citizens. In the first six months of the system's operation, more than 1.4 million mailboxes were created, and the number of electronic and hybrid deliveries exceeded 22 million. The e-Delivery system

has contributed to reducing operational costs, shortening delivery times, and increasing the security of document circulation. At the same time, important challenges have been identified, including technical issues, integration difficulties, gaps in personal data protection, low levels of digital competence among some users, and incomplete interoperability with EU systems. It should be noted that e-Delivery represents a significant step toward establishing modern digital administration. However, further development of the system requires improving its reliability, ensuring full compliance with EU regulations, providing educational support for users, and taking measures to enable cross-border integration. Despite existing difficulties, the e-Delivery system has the potential to become the foundation of digital document circulation in Poland, supporting transparency and the effectiveness of public services.

Key words

e-Delivery, digital public administration, Regulation eIDAS, electronic communication, digital transformation