

Patroni Raportu:



**NASK**

**PIIT**

**UKE**



Raport:

# e-Doreczenia

bezpieczne rozwiązanie dla  
transformacji korespondencji  
papierowej

Wydawca i partner merytoryczny Raportu:



Partnerzy Raportu:

**ASSECO**

**AUTENTI®**





## SŁOWO WSTĘPNE PATRONA RAPORTU

Cyfrowa rewolucja zachodząca w wielu obszarach funkcjonowania państwa wymusza i przyspiesza wprowadzenie innowacyjnych rozwiązań, zapewniających wygodne i bezpieczne poruszanie się w nowym, cyfrowym środowisku.

W Ministerstwie Cyfryzacji wprowadzamy narzędzia, które zapewniają identyfikację elektroniczną czy podpisywanie dokumentów (Profil Zaufany). Pozwala to na bezpieczne i pewne korzystanie z usług elektronicznych oferowanych przez administrację. Kolejnym krokiem jest usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego, powszechnie znana jako e-Doręczenia. Opracowane i wdrożone rozwiązania, w tym ustawa o doręczeniach elektronicznych oraz standard usługi rejestrowanego doręczenia mają zagwarantować podmiotom sektora publicznego, obywatelom i przedsiębiorcom – przyjazne i bezpieczne doręczenie elektroniczne, równoważne prawnie z tradycyjną przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru, z zachowaniem zgodności budowanego rozwiązania z rozporządzeniem eIDAS.

Nowa e-usługa – to szereg korzyści, o których mogą się Państwo dowiedzieć, zapoznając się z niniejszym Raportem.

Janusz Cieszyński  
Minister Cyfryzacji



## SŁOWO WSTĘPNE PATRONA RAPORTU

Polska realizuje szereg projektów w dziedzinie transformacji cyfrowej, które przekładają się na lepszą sytuację gospodarczą przedsiębiorstw. Coraz więcej spraw urzędowych można załatwić, nie wychodząc z domu. Wśród nowych rozwiązań jest elektroniczna rejestracja biznesu czy skrzynka do e-Doręczeń.

W ostatnich latach widzimy dynamiczny przyrost liczby rejestracji firm przez internet. Jeszcze dziesięć lat temu mniej niż jedna na dziesięć nowych działalności rejestrowana była elektronicznie. W 2020 roku było to już 40%, a dziś ponad 62% wniosków o założenie biznesu wpływa do nas drogą elektroniczną. Pandemia i skokowe wzrosty wolumenów wniosków elektronicznych pokazały, że mamy obecnie rozwiązania systemowe, które są w stanie bez przeszkód obsłużyć pełny ruch elektroniczny. Kluczowe jest dziś bezpieczne i wygodne prowadzenie komunikacji. W tym właśnie pomaga projekt e-Doręczenia, czyli usługa oferująca skrzynkę elektroniczną, która zapewni przedsiębiorcom bezpieczeństwo w internetowej komunikacji z urzędami. Możliwość prowadzenia korespondencji z administracją w formie całkowicie cyfrowej jest w dzisiejszych czasach koniecznością i pozwala oszczędzić czas i pieniądze nie tylko przedsiębiorcom, ale też urzędom.

Jako urząd zapewniający od wielu lat zakładanie, prowadzenie i rozwój działalności gospodarczych online oferujemy przedsiębiorcom skrzynkę do e-Doręczeń. W ramach Konta Przedsiębiorcy w jednym miejscu możliwe jest już wysyłanie, odbieranie i przechowywanie wiadomości, a także dostęp do adresów wpisanych do BAE, czyli Bazy Adresów Elektronicznych.

Popularność cyfrowych rozwiązań wzrasta i będzie rosła wraz z pojawianiem się nowych możliwości i rozwojem nowych technologii. Dlatego rozwijamy nasze cyfrowe produkty, będąc przy tym w stałym kontakcie z przedsiębiorcami. Chcemy, by proponowane przez nas usługi ułatwiały prowadzenie firm w Polsce i były zgodne z najnowszymi trendami w świecie nowych technologii.

Waldemar Buda  
Minister Rozwoju i Technologii



## SŁOWO WSTĘPNE PATRONA RAPORTU

Cyfrowe technologie towarzyszą nam niemal w każdym obszarze życia. Coraz chętniej sięgamy po rozwiązania usprawniające nasze codzienne działania – zarówno w sferze zawodowej, jak i osobistej – poprawiające choćby wydajność pracy czy umożliwiające oszczędność czasu. Korzystanie więc z bezpiecznych i niezawodnych usług cyfrowych, prowadzenie spraw w trybie online – bez wychodzenia z domu, to zatem kwestia świadomego wyboru takiego rozwiązania.

Urząd Komunikacji Elektronicznej aktywnie uczestniczy w działaniach, które mają zwiększyć możliwość korzystania z rozwiązań nowoczesnej komunikacji elektronicznej. Jednym z takich działań UAE jest współuczestniczenie w procesie doskonalenia umiejętności cyfrowych społeczeństwa. To inwestycja w przyszłość, ponieważ rozwijanie kompetencji cyfrowych to warunek rozwoju nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego i gospodarki cyfrowej. Włączając się w inicjatywy przyczyniające się do rozwoju cyfrowego społeczeństwa jesteśmy również Partnerem projektu „e-Doręczenia – usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Polsce”. Wdrażana usługa należy do grupy USŁUG ZAUFANIA, a trzeba podkreślić, że ZAUFANIE w biznesie czy w życiu prywatnym to jedna z wartości, którą powinniśmy wysoko cenić.

W tym kontekście korzystanie z usługi e-doręczenia wydaje się wręcz naturalnym wyborem. E-Doręczenia to narzędzie do skutecznej prawnie wymiany korespondencji z wszystkimi podmiotami publicznymi. Usługa ta daje możliwość kontaktu z podmiotami publicznymi z dowolnego miejsca bez konieczności informowania o aktualnym miejscu pobytu, co w sposób znaczący usprawni wymianę informacji i przyspieszy proces załatwiania spraw społeczeństwa. System e-Doręczeń łączy w sobie sprawdzone rozwiązania i prostotę obsługi wraz z nowoczesną funkcjonalnością i atrakcyjnością dla zainteresowanych. Uczestnicząc w procesie implementacji publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego otwieramy zatem nowy rozdział kontaktów z podmiotami publicznymi, docelowo pozbawionych barier dostępowych związanych choćby z odległością do organu czy z koniecznością poświęcenia nadmiernego czasu.

Nowa cyfrowa usługa wysyłania i otrzymywania korespondencji jest szybka, prosta i niezawodna. Jednak wprowadzanie zmian i nowych rozwiązań cyfrowych wymaga pogłębiania zaufania społeczeństwa. Rozwiązaniem będzie tu dostarczenie wiedzy o wprowadzanej usłudze, w tym o korzyściach płynących z wdrożenia e-Doręczeń, dlatego zachęcam do lektury niniejszego Raportu.

Karol Krzywicki  
Zastępca Prezesa ds. rynku pocztowego  
Urząd Komunikacji Elektronicznej



## SŁOWO WSTĘPNE PATRONA RAPORTU

Usługi zaufania takie jak podpisy i pieczęcie elektroniczne funkcjonują w Polsce od 2002 roku. Są one realizowane przez dostawców usług zaufania – nadzorowane podmioty gospodarcze, które zapewniają bezpieczeństwo transakcji elektronicznych realizowanych przez osoby fizyczne, firmy i podmioty publiczne. Włączenie podmiotów gospodarczych w świadczenie usług zaufania jest motorem rozwoju, innowacyjności oraz zapewnia gwarancję jakości i dostępności.

Doręczenia elektroniczne wprowadzane w Polsce będą świadczone przez dostawców usług zaufania i objęte wymaganiami unijnego rozporządzenia eIDAS. Głównym efektem wprowadzenia ustawy o doręczeniach elektronicznych jest obowiązek nadawania i odbierania przez podmioty publiczne dokumentów elektronicznych za pomocą usług zaufania. Włączenie w procesy obsługi doręczeń elektronicznych podmiotów gospodarczych jakim są kwalifikowani dostawcy usług zaufania jest bardzo ważnym elementem rozwoju rynku usług elektronicznych pozwalającym na wybór optymalnej usługi przez użytkownika. Doświadczenia innych krajów pokazują, że podjęcie takich kroków oraz zapewnienie konkurencyjności rynku są źródłem rozwoju innowacyjności i zwiększania jakości świadczonych usług.

e-Doręczenia w najbliższym czasie będą obowiązkowym narzędziem do stosowania przez administrację publiczną, podmioty zarejestrowane w KRS, a także, w dalszym etapie, jednoosobowe działalności gospodarcze. Obowiązek stosowania e-Doręczeń przez firmy umożliwi docelowo całkowite zastąpienie papierowego listu poleconego w stosunkach gospodarczych i usprawnienie korespondencji prywatnej. W tym zakresie szczególne zadanie mają kwalifikowani dostawcy usług zaufania, którzy umożliwiają na tych samych zasadach wymianę korespondencji pomiędzy podmiotami prywatnymi oraz zapewniają, że dowody nadania i odebrania będą uznawane przez sądy w całej Unii Europejskiej. Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji wspiera powstający rynek doręczeń elektronicznych w szczególny sposób prowadząc od ponad roku w ramach Komitetu Administracji Cyfrowej PIIT zespół obejmujący wszystkie instytucje zaangażowane w budowę doręczeń elektronicznych, organizując spotkania dotyczące technologii, wymiany doświadczeń oraz promocji e-Doręczeń. Oddany w Państwa ręce Raport o doręczeniach elektronicznych powstał z inicjatywy ww. zespołu PIIT.

Andrzej Dulka  
Prezes Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji



## SŁOWO WSTĘPNE PATRONA RAPORTU

Transformacja cyfrowa postępuje i przenika kolejne sfery życia społecznego i gospodarczego. Technologie cyfrowe wpisały się na stałe w to, jak pracujemy, robimy zakupy, uczymy się, czy podróżujemy. Na stałe zmieniły też oblicze polskiej administracji, owocując wdrażaniem kolejnych e-usług i wpływając na sposób, w jaki jako obywatele korzystamy z usług urzędów i aparatu państwowego. Naturalnym, kolejnym krokiem na tej ścieżce cyfryzacji i klamrą spinającą implementowane od lat kolejne e-usługi jest wdrożenie i upowszechnienie usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

Krok ten jest niezwykle istotny, ponieważ oferuje wiele korzyści zarówno dla podmiotów sektora prywatnego i publicznego, jak i dla indywidualnych obywateli. Każde z nas z osobna oraz wspólnie jako społeczeństwo możemy wiele zyskać na możliwości odbioru korespondencji o dowolnej porze, w każdym miejscu, bez oczekiwania na listonosza czy wizyty w urzędzie pocztowym. Warto jednak pamiętać, że e-Doręczenie to nie tylko szybkość i wygoda m.in. w kontaktach z urzędami. Usługi e-doręczenia to szansa, by zadbać o bezpieczeństwo naszej korespondencji, ale także o środowisko. Rozwiązanie wpisujące się w ideę „paperless” to okazja, by ograniczyć zużycie papieru, czy zmniejszyć emisje związane z transportem listów poleconych za potwierdzeniem odbioru.

Polki i Polacy każdego roku stają się coraz bardziej otwarci na możliwości technologii cyfrowych. Liczę, że e-Doręczenia szybko zyskają wśród nas zaufanie i sympatię, na jakie zasługują.

Michał Kanownik  
Prezes Związku Cyfrowa Polska



## SŁOWO WSTĘPNE PATRONA RAPORTU

Obowiązek doręczeń elektronicznych niewątpliwie przyczyni się do zwiększenia wdrożeń systemów klasy EZD w podmiotach publicznych i minimalizacji spraw dokumentowanych papierowo.

Dzięki API i możliwości integracji z platformą e-Doręczeń w systemie EZD PUW i EZD RP obsługa korespondencji wpływającej została zautomatyzowana – przesyłki są ewidencjonowane w rejestrze, a pola metadanych zasilane danymi. Użytkownicy systemów bezpośrednio ze sprawy mają dostęp do wyszukiwarki Bazy Adresów Elektronicznych i łatwość przygotowania korespondencji wysyłanej w ramach usługi PUH i PURDE. Użytkownicy EZD mogą korzystać z szablonów dokumentów dostosowanych do wymogów Operatora Poczтового.

NASK w ramach świadczonych zadań Operatora EZD realizuje bezpłatne szkolenia dla użytkowników ww. systemów teleinformatycznych do elektronicznego zarządzania dokumentacją, prezentuje zasady i obsługę przesyłek, wskazując jednocześnie na korzyści płynące z podnoszenia awansu cyfrowego administracji i ergonomii pracy z dokumentem elektronicznym.

Magdalena Sawicka  
Dyrektor Oddziału NASK w Białymstoku



## O Raporcie

Opracowanie niniejszego Raportu, zawierającego informacje o tworzącym się rynku, ma na celu przedstawienie usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Omawiane usługi zostały przedstawione w sposób przekrojowy, z uwzględnieniem aspektu prawnego, technicznego, ekonomicznego, rynkowego w tym również z perspektywy użytkownika. Wspólna praca wielu podmiotów publicznych, komercyjnych oraz organizacji społecznych na rzecz tego Raportu jest pierwszą przesłanką pozwalającą zaufać, że tak ważną zmianę na rynku można wprowadzać skutecznie i koncyliacyjnie, z dbałością o interesy podmiotów publicznych, obywateli oraz przedsiębiorców.

## Podsumowanie zarządcze

**Upowszechnienie działającej już od 2021 roku usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego stanowi kluczowy etap transformacji cyfrowej w Polsce. Jego istotność wynika z bezpośredniego wpływu na wszystkich aktorów życia gospodarczego i społecznego – klientów indywidualnych, administrację publiczną, podmioty komercyjne i wywodzące się z tzw. trzeciego sektora. Znana od stuleci korespondencja tradycyjna migruje do bezpiecznego kanału elektronicznego, uzyskując nową jakość pod względem szybkości dotarcia, poufności, wygody nadania i odbioru oraz zapewnienia dowodów realizacji przesyłki. Proces implementacji i adopcji tak znaczącej innowacji musi być rozłożony w czasie, a jego sukces zależy od wielu czynników.**

e-Doręczenia to nowoczesna metoda realizacji szybkiej, bezpiecznej i pewnej wymiany korespondencji pomiędzy podmiotami publicznymi, przedsiębiorstwami i obywatelami. Stanowi ona ewolucję względem sposobów komunikacji stosowanych dotychczas, takich jak papierowy list polecony czy pismo ogólne ePUAP. e-Doręczenia to rozwiązanie bezpieczne, dostarczające niepodważalnych dowodów nadania i odbioru oraz jednoznacznie potwierdzające tożsamość komunikujących się stron. Z perspektywy prawnej i technicznej ta usługa zaufania ustanawia powszechny cyfrowy kanał kontaktu pomiędzy dowolnymi podmiotami na terenie całej Unii Europejskiej.

Od 10 grudnia 2023 roku większość podmiotów administracji publicznej oraz pierwsi przedsiębiorcy będą zobligowani do posiadania adresu do doręczeń elektronicznych, co w praktyce oznaczać będzie obowiązek korzystania z e-Doręczeń. To kamień milowy w rozwoju komunikacji cyfrowej w Polsce. Docelowo wszyscy obywatele, instytucje i inne podmioty mają być beneficjentami zmian jakie niosą elektroniczne doręczenia. W uproszczeniu, znaczna część korespondencji tradycyjnej ma zostać zmigrowana do kanałów cyfrowych i będzie mogła być realizowana w nowym, wyższym standardzie jakości. Poza samym wdrożeniem systemu, kluczowym elementem na drodze do powszechnego wykorzystania będzie przekonanie użytkowników końcowych do korzystania z e-Doręczeń.

Zdając sobie sprawę, że w praktyce proces wdrażania tak znaczących zmian będzie rozłożony w czasie, a jego sukces będzie zależny od szeregu czynników, wspólnie z partnerami publicznymi i komercyjnymi oddajemy w Państwa ręce Raport, którego zadaniem jest dostarczenie niezbędnych informacji do jego rozpoczęcia.





Raport został podzielony na kilka głównych obszarów:

## 1. Ramy prawne, otoczenie i definicje

W tej części wskazujemy ramy prawne funkcjonowania usług zaufania, w tym e-Doręczeń, które są realizowane w oparciu o europejskie rozporządzenie eIDAS oraz polską ustawę o doręczeniach elektronicznych. Wskazujemy różnorodność podmiotów, które współtworzą wyłaniający się ekosystem e-Doręczeń w Polsce – Ministerstwo Cyfryzacji jako kreatora rynku, Urząd Komunikacji Elektronicznej nadzorujący rynek pocztowy, Ministerstwo Rozwoju i Technologii odpowiadające za rozwój e-Doręczeń z perspektywy przedsiębiorstw i biznesu, Operatora Wyznaczonego usługi publicznej, dostawców usługi kwalifikowanej oraz podmioty i instytucje zobowiązane do zrobienia w najbliższym czasie pierwszego kroku w kierunku wdrożenia usługi, czyli założenia adresu do doręczeń elektronicznych. Dostarczony w Raporcie słownik jest ujednoliconą propozycją definicji podstawowych pojęć dotyczących e-Doręczeń.

## 2. Wiedza o usłudze, obowiązek, harmonogram, pierwsze kroki

Na obecnym etapie budowy ekosystemu e-Doręczeń uznaliśmy za niezbędne upowszechnienie podstawowej wiedzy na temat doręczenia elektronicznego jako usługi zaufania dającej gwarancję bezpiecznej wymiany przesyłek pomiędzy podmiotami publicznymi, firmami i osobami fizycznymi, zapewniającej dowody nadania i odebrania wraz z ochroną przed nieuprawnionym dostępem.

Przybliżamy również wiedzę o usługach i dostawcach funkcjonujących w ramach krajowego systemu e-Doręczeń, którzy dają możliwość realizacji obowiązku posiadania adresu do doręczeń zgodnie z obowiązującym harmonogramem i wymogami wobec poszczególnych podmiotów.

W dalszej części Raportu podpowiadamy, jak mogą wyglądać pierwsze kroki organizacji zmierną do utworzenia adresu i rozpoczęcia procesu wdrożenia e-Doręczeń.

## 3. Podsumowanie badań rynkowych

Istotna część prezentowanego materiału powstała na podstawie badań, które zostały przeprowadzone na rzecz tego Raportu. Na ich bazie przedstawiamy w Rozdziale 3 katalog korzyści wynikających z wdrożenia e-Doręczeń:

- uproszczenie wymiany komunikacji między podmiotami publicznymi, komercyjnymi, społecznymi i klientami indywidualnymi;
- zapewnienie oszczędności wynikających z niższych kosztów wysyłki i odbioru przesyłek elektronicznych w stosunku do korespondencji tradycyjnie wykorzystującej papier;
- zapewnienie warstwy dowodowej, uregulowanej przepisami europejskimi dla bezpiecznej komunikacji elektronicznej.

Pamiętając o tym, że aktualnie trwa istotna faza implementacji e-Doręczeń (w Polsce) przez podmioty administracji publicznej oraz przez wybrane podmioty komercyjne, należy zwrócić uwagę na perspektywę użytkowników przedstawioną w Rozdziale 5. Oto wybrane przykłady czynników sukcesu wskazane przez badanych w wywiadach bezpośrednich i grupowych badaniach fokusowych:



- przygotowanie organizacyjno-techniczne po stronie podmiotów wdrażających i użytkowników;
- dostarczenie niezbędnej wiedzy do podmiotów wdrażających, osób odpowiedzialnych za wdrożenie.

Badani wskazali jednocześnie, że widzą możliwość realizacji tych czynników z wykorzystaniem:

- kampanii informacyjnej dotyczącej e-Doręczeń realizowanej w sposób spójny i dostosowany do potrzeb różnych odbiorców;
- sprawnego wdrożenia systemów, a następnie ich elastycznego i dynamicznego rozwoju na podstawie zgłoszeń użytkowników i oczekiwań rynku.

Gorąco zachęcamy do szczegółowego zapoznania się z wynikami badań.

#### **4. Rozwój e-Doręczeń**

e-Doręczenia stanowią połączenie takich cech, jak bezpieczeństwo, łatwość dostępu, oszczędność czasu oraz ochrona środowiska. Stanowią one podstawę dla dzisiejszego rozwoju sposobów komunikacji. Z tych powodów e-Doręczenia wydają się naturalnym rozwiązaniem wspierającym codzienne funkcjonowanie przedsiębiorców, administracji, ale także obywateli. Na poziomie dedykowanych zespołów przy Komisji Europejskiej, we współpracy z Europejskim Instytutem Norm Telekomunikacyjnych trwają intensywne prace nad zwiększeniem interoperacyjności rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Ich wynik zapewni w najbliższej przyszłości wzrost wykorzystania e-Doręczeń również w komunikacji transgranicznej. Z tego powodu postanowiliśmy przybliżyć Państwu rozwiązania funkcjonujące na rynku włoskim, który już od wielu lat jest liderem w obszarze wykorzystania doręczeń elektronicznych i identyfikacji elektronicznej.

Rynek e-Doręczeń w Polsce jest na początku swojej drogi, ale już nie raz pokazaliśmy, że potrafimy jako kraj stać się liderem nowoczesnych rozwiązań – życzymy wszystkim, aby podobnie było i w tym przypadku.

Dziękujemy i zapraszamy do zapoznania się z Raportem.



## Spis treści

Słowo wstępne	2
O raporcie	8
Podsumowanie zarządcze – główne tezy Raportu	8
<b>1. REGULACJE, NORMY, DEFINICJE, KALENDARZ WDROŻENIA</b>	<b>13</b>
1.1. Zdefiniowanie głównych pojęć związanych z e-Doręczeniami i obowiązujących ram prawnych na poziomie europejskim (eIDAS) oraz polskim (Ustawa o doręczeniach elektronicznych)	13
1.2. Usługa publiczna vs. kwalifikowane usługi e-Doręczeń	21
1.3. Słownik e-Doręczeń, charakterystyka ram prawnych	23
1.4. Harmonogram wprowadzania obowiązku stosowania e-Doręczeń – terminy zobowiązań dla poszczególnych typów podmiotów	27
<b>2. E-DORĘCZENIA A CYBERBEZPIECZEŃSTWO</b>	<b>30</b>
2.1. Bezpieczeństwo e-Doręczeń	30
2.2. Zestawienie porównawcze listu poleconego i doręczenia elektronicznego	31
2.3. Opinie prawne potwierdzające ważność dowodów wysłania i otrzymania	34
2.4. Odpowiedzialność prawna dostawców usług zaufania i ważność dowodów dla komunikacji transgranicznej	36
2.5. Archiwizacja dowodów i korespondencji w formie elektronicznej	36
2.6. Właściwe zabezpieczenie systemów e-Doręczeń (w tym minimalizacja ryzyk phishingowych)	39
<b>3. KORZYŚCI DLA RYNKU: ADMINISTRACJA, BIZNES, OBYWATEL</b>	<b>42</b>
3.1. Główne przypadki biznesowe – przykłady zdefiniowanych usług, które mogą bazować na e-Doręczeniach	42
3.2. Zestawienie ekonometryczne korzyści wynikających z wdrożenia e-Doręczeń dla administracji, biznesu oraz obywateli	44
3.3. Analiza potrzeb firm w zakresie e-Doręczeń	48
3.4. Potencjał wykorzystania e-Doręczeń dla organizacji prowadzących działalność transgraniczną	50
3.5. Określenie ilościowe potencjału komercyjnego (oszczędności wynikające z digitalizacji, przychody dla operatorów)	50



<b>4.</b>	<b>JAK WDRÓŻYĆ E-DORĘCZENIA W MOJEJ FIRMIE/INSTYTUCJI? PLAN NA PONIEDZIAŁEK RANO</b>	<b>52</b>
4.1.	Jak rozpocząć korzystanie z e-Doręczeń, jaki system wybrać?	52
4.2.	W jakich procesach mogę wykorzystać e-Doręczenia?	53
4.3.	Jak zbudować procesy biznesowe, w tym obsługę klienta, bazując na e-Doręczeniach	56
4.4.	Przygotowanie do wdrożenia e-Doręczeń – krok po kroku	57
4.5.	Integracja z usługą e-Doręczeń	61
4.6.	Przegląd systemów e-Doręczeń	64
<b>5.</b>	<b>PERSPEKTYWA UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO –WYNIKI PRZEPROWADZONYCH BADAŃ JAKOŚCIOWYCH</b>	<b>86</b>
5.1.	Metodologia przeprowadzonych badań	86
5.2.	Jak wytłumaczyć i zdefiniować zakres usługi e-Doręczeń końcowemu użytkownikowi?	87
5.3.	Systemowe sposoby obsługi e-Doręczeń	87
5.4.	Jak zapewnić właściwą ergonomię i „flow” procesu?	89
5.5.	Jakie bariery i problemy napotkają użytkownicy i jak je właściwie rozwiązać?	90
<b>6.</b>	<b>PERSPEKTYWY ROZWOJU E-DORĘCZEŃ</b>	<b>93</b>
6.1.	Doświadczenia z wdrożeń i funkcjonowania systemów e-Doręczeń na innych rynkach w UE	93
6.2.	Przewidywane kierunki zmian regulacyjnych na poziomie europejskim i krajowym i ich konsekwencje	95
6.3.	Przewidywane nowe zastosowania e-Doręczeń	96
	O AUTORACH	99
	NOTA PRAWNA	100



# 1. REGULACJE, NORMY, DEFINICJE, KALENDARZ WDROŻENIA

## 1.1. Zdefiniowanie głównych pojęć związanych z e-Doręczeniami i obowiązujących ram prawnych na poziomie europejskim (eIDAS) oraz polskim (Ustawa o doręczeniach elektronicznych)

### Informacje podstawowe o usłudze e-Doręczeń

Wdrażanie krajowego systemu e-Doręczeń wchodzi w Polsce w decydującą fazę. Już od grudnia 2023 roku szereg podmiotów będzie zobowiązanych do posiadania adresu do doręczeń, umożliwiającego przyjmowanie i wysłanie korespondencji przez ten nowy, bezpieczny kanał komunikacji elektronicznej. W kolejnych etapach rozwoju rynku e-Doręczenia mają być coraz bardziej powszechne i stać się podstawową formą komunikacji w zakresie formalnej korespondencji między podmiotami publicznymi, komercyjnymi/przedsiębiorcami i finalnie – obywatelami/konsumentami.

Celem rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Polsce jest zbudowanie sprawnego systemu wymiany korespondencji i odejście od tradycyjnej komunikacji papierowej. Wszyscy obywatele i przedsiębiorcy będą mogli komunikować się nie tylko z podmiotami publicznymi, ale także bezpośrednio pomiędzy sobą, przekazując w szybki i bezpieczny sposób ważne dla siebie informacje. Kluczowe zalety stosowania doręczeń elektronicznych to wygoda, szybkość, bezpieczeństwo i co najważniejsze, niepodważalność i skuteczność doręczenia.

Potrzebujemy korzystać z internetu w sposób wygodny i bezpieczny. Na co dzień korzystamy z wielu rozwiązań, ale często nie mamy pewności czy dostawca usługi wystarczająco chroni nasze informacje, a w szczególności informacje o nas samych. Z tego właśnie powodu od 1 lipca 2016 roku obowiązuje w całej Unii Europejskiej **rozporządzenie eIDAS** w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania. Jego celem jest zwiększenie zaufania do usług elektronicznych poprzez wprowadzenie ram prawnych, które gwarantują ich bezpieczeństwo na poziomie europejskim. Rozporządzenie to wskazuje katalog usług zaufania oraz wprowadza pojęcia kwalifikowanych usług zaufania i kwalifikowanego dostawcy usług zaufania w celu wskazania wymogów i obowiązków mających zapewnić wysoki poziom bezpieczeństwa wszelkich świadczonych kwalifikowanych usług zaufania lub stosowanych produktów, aby w szczególności zwiększyć zaufanie małych i średnich przedsiębiorstw oraz konsumentów do rynku wewnętrznego i propagować korzystanie z usług i produktów zaufania. Usługi zaufania, w tym doręczenie elektroniczne, są świadczone przez wielu dostawców w całej UE. Możemy korzystać z usług dostawcy z dowolnego kraju, a dowody dostarczane przez dostawców kwalifikowanych stanowią niepodważalny dowód doręczenia na terenie całej Unii Europejskiej. W celu usprawnienia komunikacji z podmiotami publicznymi w Polsce przyjęto **ustawę o doręczeniach elektronicznych**,

### WAŻNE!

Usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego to jedna z usług zaufania, które są regulowane przez obowiązujące w całej Unii Europejskiej rozporządzenie eIDAS (rozporządzenie (UE) nr 910/2014 w odniesieniu do ustanowienia europejskich ram tożsamości cyfrowej).



## WAŻNE!

Zasady funkcjonowania rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Polsce reguluje Ustawa o doręczeniach elektronicznych, wprowadzona w 2020 roku.

która obowiązuje od 5 października 2021 roku. **Nakłada ona na podmioty publiczne i przedsiębiorców obowiązek posiadania adresu do doręczeń i przyjmowania korespondencji w postaci elektronicznej.** Również obywatele mogą korzystać z tej formy komunikacji, ale nie mają takiego obowiązku. Przepis ustanawia wybieranego na ustalony okres operatora wyznaczonego, świadczącego publiczną usługę e-Doręczeń, której dowody, podobnie jak usług kwalifikowanych, muszą być uznawane przez polskie sądy i admini-

strację. Ustawa wprowadza Standard e-Doręczeń, zapewniający operatorowi wyznaczonemu i kwalifikowanym dostawcom wspólne zasady funkcjonowania krajowego systemu e-Doręczeń.

**Aby korzystać z e-Doręczeń, musimy posiadać adres do doręczeń,** który na nasz wniosek zostanie dla nas utworzony przez ministra cyfryzacji. W tym celu możemy skorzystać z usług dostawców e-Doręczeń, dzięki którym będziemy mogli nadawać i odbierać przesyłki od podmiotów publicznych.

W zasadzie każdy wie, czym jest list polecony i na czym polega proces jego doręczenia. Znamy też praktyczne aspekty tego rozwiązania – nadawca przygotowuje korespondencję, umieszcza ją w zamkniętej kopercie i przekazuje do doręczenia. Odbiorca otrzymuje przesyłkę od listonosza lub musi udać się po nią do oddziału pocztowego. W obu przypadkach odbiorca musi pokwitować otrzymanie listu, co stanowi dowód jego doręczenia. Inną znaną formą jest doręczanie przesyłek przez firmy kurierskie. Również tutaj nadawca przygotowuje przesyłkę i przekazuje ją w celu doręczenia, a jako klienci na bieżąco otrzymujemy informację od firmy kurierskiej o statusie i ostatecznym doręczeniu. Dostawca niezależnie od nadawcy i odbiorcy potwierdza wykonanie usługi i informuje o nim – chociażby poprzez SMS, e-mail lub przez dedykowaną aplikację. Usługa zaufania, którą jest rejestrowane doręczenie elektroniczne, pełni tę samą funkcję co list polecony czy przesyłka kurierska. Usługa musi realizować wymagania nałożone zarówno przez rozporządzenie eIDAS, jak i przez ustawę o doręczeniach elektronicznych, czyli chronić przekazywane informacje przed nieuprawnionym dostępem, uszkodzeniem i kradzieżą. Przesyłane wiadomości muszą być bezpieczne i dostępne tylko dla nadawcy i odbiorcy.

## WAŻNE!

**Podstawowym zadaniem usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest przekazanie w bezpieczny sposób między stronami informacji w postaci elektronicznej, z zapewnieniem dowodów nadania i odbioru oraz odpowiedniej identyfikacji stron uczestniczących.**

W przeciwieństwie do zwykłej poczty elektronicznej (e-mail) rejestrowane doręczenie elektroniczne realizowane jest tylko dla zidentyfikowanych użytkowników, dzięki czemu jesteśmy pewni, kim są nadawca i odbiorca. W praktyce proces identyfikacji, czyli weryfikacji naszej tożsamości, będzie realizowany podobnie do tego, który znamy z procesów bankowych. W ramach usługi publicznej korzystamy już z Profilu Zaufanego lub osobistego, czyli dowodu osobistego z warstwą elektroniczną, a także z aplikacji mObywatel.



e-Doręczenia zapewniają również poufność korespondencji – otrzymujemy informację o wszystkich podmiotach, które brały udział w doręczeniu przesyłki. Każdy dostawca ma obowiązek stosować mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo i nienaruszalność naszej przesyłki. W krajowym systemie doręczeń dostawcy są pod stałym nadzorem i ponoszą odpowiedzialność karną i finansową za swoje działania.

Dostawcy mają obowiązek zadbać o poprawny proces doręczenia: powinni zebrać i wystawić stosowne dowody realizacji przesyłki. Dowody te są przekazywane nadawcy i odbiorcy. Najważniejsze z nich: potwierdzenie wysłania i otrzymania zawierają informacje o nadawcy i odbiorcy oraz dacie dostarczenia i odbioru przesyłki. Zgodnie z obowiązującymi regulacjami w ramach krajowego systemu e-Doręczeń **dostawcy muszą przechowywać wszystkie dowody przez minimum 36 miesięcy.**

	e-Doręczenia	List polecony	e-mail
Doręczenie w czasie rzeczywistym	✓	✗	✓
Bezpieczeństwo przesyłki w procesie doręczenia	✓	✓	✗
Poufność korespondencji	✓	✓	✗
Weryfikacja tożsamości nadawcy	✓	✗	✗
Weryfikacja tożsamości odbiorcy	✓	✓	✗
Dowód nadania	✓	✓	✗
Dowód otrzymania	✓	✓	✗
Odbiór z dowolnego miejsca	✓	✗	✓
Brak papierowego awizo	✓	✗	✓
Nadzór nad dostawcą	✓	✓	✗
Dostępność 24/7	✓	✗	✓

Tabela 1. Porównanie usługi e-Doręczeń z listem poleconym oraz e-mailem



## Doręczenie elektroniczne jako usługa zaufania regulowana rozporządzeniem

Jak wskazano, rejestrowane doręczenie elektroniczne jest usługą zaufania, wprowadzoną rozporządzeniem eIDAS jednolicie w całej UE. Definicja w rozporządzeniu jest następująca:

**„Usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego” oznacza usługę umożliwiającą przesłanie danych między stronami trzecimi drogą elektroniczną i zapewniającą dowody związane z postugiwaniem się przesyłanymi danymi, w tym dowód wysłania i otrzymania danych, oraz chroniącą przesyłane dane przed ryzykiem utraty, kradzieży, uszkodzenia lub jakiegokolwiek nieupoważnionej zmiany”.**

e-Doręczenie jest zatem usługą zaufania realizowaną na rzecz stron trzecich przez dostawcę usługi (publicznej lub kwalifikowanej). Oznacza to, że takie doręczenie nie jest realizowane samodzielnie np. przez bank, operatora telekomunikacyjnego czy ubezpieczeniowego na potrzeby własnych klientów ani przez urząd na potrzeby prowadzonych przez siebie spraw. Niezależność dostawcy usługi doręczeń jest wpisana w rozporządzenie eIDAS, aby zapewnić rozliczalność całego procesu oraz niezależność dowodów wysłania i odebrania przesyłki.

### WAŻNE!

**Dostawcą usługi e-Doręczeń jest zawsze tzw. trzecia strona – podmiot niezależny od nadawcy i odbiorcy przesyłki, w ścisły sposób nadzorowany przez prawo i regulatora.**

Zgodnie z rozporządzeniem eIDAS dostawca usług zaufania realizuje e-Doręczenia w sposób wiarygodny i bezpieczny, na podstawie przyjętej polityki usługi oraz w oparciu o przyjętą praktykę techniczną. Dostawca ma prawo pobierać opłaty za swoje usługi. Całość działania dostawcy usługi zaufania podlega nadzorowi – w zakresie usług zaufania w Polsce organem nadzoru jest minister ds. informatyzacji (aktualnie – minister cyfryzacji).

Usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego spełniająca wymagania rozporządzenia eIDAS zapewnia, że przesyłka pozostanie poufna w drodze pomiędzy nadawcą a odbiorcą, a także nie zostanie zmieniona w sposób nieuprawniony lub naruszona w jakikolwiek inny sposób.

Podstawowym wynikiem działania usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, poza bezpiecznym przekazaniem danych pomiędzy nadawcą a odbiorcą, jest wystawienie odpowiednich dowodów, w szczególności dowodu wysłania oraz otrzymania danych. Dodatkowo usługa zaufania zbiera dowody z przeprowadzonych przez siebie czynności – np. identyfikacji nadawcy lub odbiorcy oraz dowody związane z czasem wysłania lub odebrania.

Przepisy rozporządzenia eIDAS pozwalają na identyfikację elektroniczną nie tylko osoby fizycznej, ale także osób prawnych i innych podmiotów. Umożliwia to w szczególności automatyzację, w której zamiast konkretnego pracownika firmy z usługą doręczenia elektronicznego kontaktował się będzie firmowy system teleinformatyczny. W tym celu mogą być zastosowane certyfikaty uwierzytelnienia witryny internetowej lub pieczęć elektroniczna, a także inne mechanizmy uwierzytelnienia obsługiwane przez dostawcę usługi doręczeń elektronicznych. Dzięki takiemu podejściu wszędzie tam, gdzie są przygotowane do tego systemy, doręczenia elektroniczne będą mogły zostać zintegrowane przez API w celu ich





całkowitego dostosowania do potrzeb użytkowników. Podobny mechanizm może być wykorzystany do obsługi przesyłek z różnych aplikacji i rozwiązań oferowanych klientom, np. usług bankowych lub nawet klientom poczty.

Rozporządzenie eIDAS, tworzące ramy prawne funkcjonowania procesów identyfikacji i usług zaufania, stało się podstawą dla ustawy o doręczeniach elektronicznych i zasad funkcjonowania krajowego systemu e-Doręczeń.

## **EKSPERT RAPORTU**

**Katarzyna Zajkowska, CENTRALNY OŚRODEK INFORMATYKI**

Celem ustawy o doręczeniach elektronicznych było wprowadzenie jednego, bezpiecznego i pewnego narzędzia do prowadzenia elektronicznej korespondencji z administracją publiczną. Ustawa nakłada obowiązek posiadania adresu do doręczeń elektronicznych nie tylko na podmioty publiczne, ale również na przedsiębiorców i zawody zaufania publicznego. Pozwoli to na upowszechnienie e-Doręczeń nie tylko w relacjach z administracją publiczną, lecz także między podmiotami niepublicznymi. Ustawa nie reguluje komunikacji między podmiotami niepublicznymi, tworzy jednak ramy, które standaryzują doręczenia. Rynek w tym zakresie będzie rozwijał się już samodzielnie.

Ustawa nie narzuca również obowiązku posiadania adresu do doręczeń obywatelom. Jako Ministerstwo Cyfryzacji będziemy dążyć do upowszechnienia rozwiązania i zachęcać wszystkich do korzystania z e-Doręczeń. Obywatel ma jednak wybór i w tym celu ustawa wprowadza publiczną usługę hybrydową, która jest rozwiązaniem unikalnym w Europie. PUH pozwoli na nadawanie korespondencji elektronicznie, jednak obywatel, który nie zdecydował się na założenie adresu do doręczeń elektronicznych, dostanie pismo w formie papierowej (pismo zostanie wydrukowane i dostarczone przez operatora wyznaczonego). Takie rozwiązanie pozwoli na pełną cyfryzację dokumentacji i procesów w administracji przy jednoczesnym zachowaniu dobrowolności dla obywateli.

### **Podstawowe informacje o krajowym systemie e-Doręczeń**

Wprowadzone w Polsce regulacje usankcjonowały model funkcjonowania publicznej i kwalifikowanych usług e-Doręczeń. Krajowy system doręczeń elektronicznych, obsługujący doręczenia z i do podmiotów publicznych, będzie oparty o wzajemną wymianę korespondencji za pomocą publicznej oraz kwalifikowanych usług e-Doręczeń. Usługa publiczna, świadczona od 5 października 2021 przez operatora wyznaczonego, obecnie Poczta Polska, zapewnia podmiotom administracji publicznej obsługę korespondencji z wykorzystaniem e-Doręczeń. Kwalifikowane usługi są natomiast świadczone na rzecz podmiotów rynkowych przez kwalifikowanych dostawców usług zaufania (QTSP).



O włączeniu kwalifikowanych dostawców w krajowy system doręczeń decyduje minister ds. informatyzacji, po potwierdzeniu realizacji wymagań standardu doręczeń elektronicznych, ogłoszonego w BIP (Biuletyn Informacji Publicznej). Standard obejmuje w szczególności wymagania dotyczące adresacji, tworzenia dowodów z doręczeń oraz wzajemnej komunikacji pomiędzy dostawcami usługi.

Ustawa pozwala na obsługę podmiotów publicznych tylko przez operatora wyznaczonego oraz wprowadza możliwość bezpłatnej obsługi osób fizycznych i podmiotów prywatnych komunikujących się z podmiotami publicznymi. Kwalifikowani dostawcy usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego mogą obsługiwać wszystkie osoby, w tym podmioty prywatne, realizując całość usługi w sposób najlepiej dostosowany do potrzeb swoich klientów. Najważniejszym elementem ustawy jest zagwarantowanie, że korespondencja nadana z wykorzystaniem publicznej lub kwalifikowanej usługi e-Doręczeń dotrze do organu administracji publicznej, a wysłana w drugą stronę korespondencja z podmiotu publicznego dotrze do adresata obsługiwanego przez kwalifikowanego dostawcę usługi zaufania lub operatora wyznaczonego.

## WAŻNE!

**Kluczowe role w systemie e-Doręczeń w Polsce będą odgrywać dostawcy usług zaufania: wybrany cyklicznie operator wyznaczony (obecnie Poczta Polska), obsługujący publiczną usługę e-Doręczeń oraz dostawcy oferujący kwalifikowane usługi e-Doręczeń**

### **Kwalifikowana usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego realizuje następujące wymagania prawne:**

- jest świadczona przez co najmniej jednego kwalifikowanego dostawcę usług;
- zapewnia identyfikację nadawcy przesyłki;
- zapewnia identyfikację adresata przed dostarczeniem przesyłki;
- wysłanie i otrzymanie danych jest zabezpieczone pieczęcią elektroniczną, aby wykluczyć możliwość niewykrywalnej zmiany danych;
- zapewnia integralność przesyłanych danych i wskazuje każde ewentualne ich uzupełnienie;
- data i czas wysłania, otrzymania i wszelkich zmian danych są wskazane za pomocą kwalifikowanego elektronicznego znacznika czasu.

W krajowym systemie e-Doręczeń wymagania te realizuje również usługa publiczna.

Wszystkie kwalifikowane usługi zaufania, w tym kwalifikowana usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego, podlegają okresowym audytom przeprowadzanym przez akredytowaną jednostkę oceniającą zgodność, a wpis na listę europejskich usług zaufanych dokonywany jest przez organ nadzoru. Z kolei w zakresie biznesowym usługa e-Doręczenia może być świadczona za pomocą różnych rozwiązań technicznych, oferując np. doręczenie wykorzystujące dedykowany interfejs WWW, aplikację mobilną,



ale również może dostarczać przesyłki z wykorzystaniem innych rozwiązań stosowanych przez użytkowników oraz organizacje. Usługa kwalifikowana nie wiąże się z obowiązkiem tworzenia skrzynek doręczeń oraz ma dowolność wyboru mechanizmów kontaktu ze swoimi użytkownikami.

Kwalifikowana usługa doręczenia elektronicznego świadczona jest przez kwalifikowanego dostawcę usługi zaufania, może być też świadczona przez współpracujących ze sobą kwalifikowanych dostawców usługi zaufania. Wszyscy kwalifikowani dostawcy usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego są zobowiązani spełniać wymagania bezpieczeństwa określone w rozporządzeniu eIDAS, a w przypadku krajowego systemu e-Doręczeń również w standardzie wskazanym przez ustawę o doręczeniach elektronicznych. Taki obowiązek dotyczy także operatora wyznaczonego.

### WAŻNE!

**Tzw. czterostronny model doręczeń elektronicznych umożliwia sprawną i bezpieczną wymianę korespondencji między różnymi dostawcami usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.**

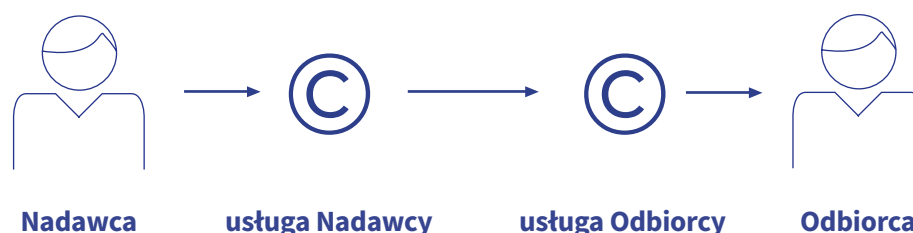
### WAŻNE!

**W krajowym systemie e-Doręczeń wszyscy dostawcy muszą spełniać wymagania bezpieczeństwa określone w rozporządzeniu eIDAS i standardzie ogłoszonym przez ministra cyfryzacji.**

Do zabezpieczenia zarówno wysyłanych, jak i otrzymywanych danych jest używana zaawansowana pieczęć elektroniczna, która ma na celu wykluczenie możliwości niewykrywalnej zmiany danych. Integralność wszystkich dowodów, w tym samej przesyłki, jest dodatkowo zabezpieczona kwalifikowanym elektronicznym znacznikiem czasu.

Dostawcy nie mają prawa modyfikować zawartości przesyłki, mogą jednak dokonywać konwersji np. jej formatu w celu jej dostarczenia. Jednak każdorazowo takie działanie musi być wyraźnie wskazane zarówno nadawcy, jak i adresatowi.

W systemie, w którym funkcjonuje wiele podmiotów, a poszczególni użytkownicy mogą mieć adresy do doręczeń założone u różnych dostawców usług, istotna jest sprawna i bezpieczna wymiana korespondencji. Schemat tej wymiany opisany jest w czterostronnym modelu doręczeń elektronicznych. W jego ramach doręczenie przesyłki może być realizowane przez tego samego dostawcę usługi zaufania, który przyjął przesyłkę, lub przez innego dostawcę e-Doręczeń, który obsługuje adresata. Model czterostronny, uwzględniający czterech uczestników komunikacji:

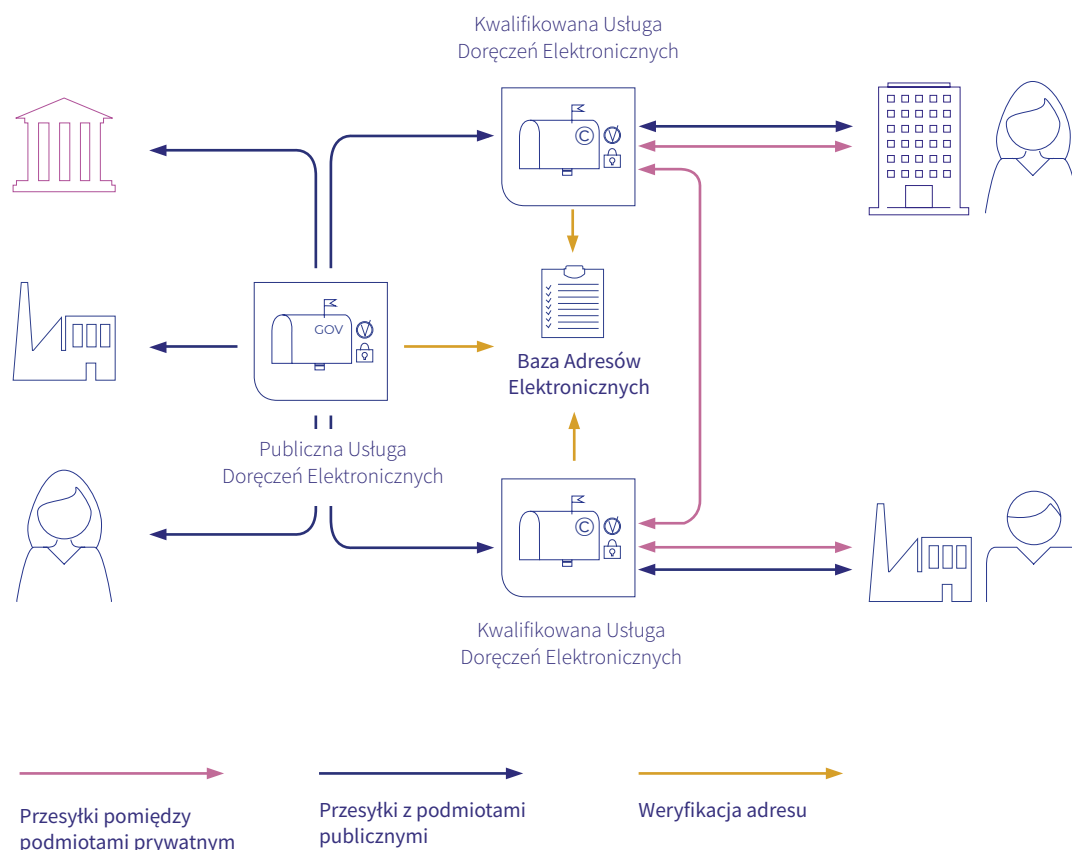




pozwała na to, aby każdy wybrał sobie usługę doręczeń, która go będzie obsługiwała zarówno w celu nadawania, jak i odbierania przesyłek. Dostawcy usług doręczenia komunikują się ze sobą w oparciu o ustalone interfejsy, umożliwiając przekazanie przesyłki pomiędzy usługami doręczeń elektronicznych. Aby wszystkie usługi doręczeń elektronicznych mogły się ze sobą komunikować, a doręczenie następowało do właściwego adresata, tworzy się księgę adresową, użytkownikom nadaje się adresy, natomiast każdy adres jest przypisany do konkretnego dostawcy usługi doręczenia elektronicznego.

Model czterostronny stał się podstawą dla krajowego systemu e-Doręczeń, w którym dostawcy usług, komunikując się ze sobą, wymieniają przesyłki od obsługiwanych przez siebie użytkowników.

### Schemat krajowego systemu e-Doręczeń w Polsce



Rysunek 1. Schemat krajowego systemu e-Doręczeń w Polsce



W Polsce rejestrowane doręczenie elektroniczne będzie musiało być obowiązkowo wykorzystywane przez administrację publiczną, spółki prawa handlowego, a także podmioty wykonujące zawody zaufania publicznego. To oznacza, że każdy z tych podmiotów będzie zarejestrowany u jednego z dostawców usługi e-Doręczeń. Będzie też posiadał przydzielony adres do doręczeń elektronicznych, który nie jest adresem mailowym, lecz identyfikatorem jednoznacznie przypisanym do użytkownika e-Doręczeń – osoby fizycznej lub prawnej. Adresy do doręczeń wraz z informacją o usłudze dostawcy obsługującej ten adres przechowywane są w Bazie Adresów Elektronicznych, która jest rejestrem publicznym prowadzonym przez ministra cyfryzacji.

Zgodnie z obowiązującymi regulacjami krajowymi usługi e-Doręczeń przyłączone do krajowego systemu muszą być połączone z usługą publiczną operatora wyznaczonego, a także między sobą, co oznacza, że przesyłka nadana w usłudze jednego dostawcy będzie mogła być dostarczona do użytkownika zarejestrowanego u innego dostawcy e-Doręczeń. Jednocześnie usługi kwalifikowanych dostawców pozwolą na korespondowanie z podmiotami publicznymi za pośrednictwem publicznej usługi

## WAŻNE!

**Baza Adresów Elektronicznych zawiera dane adresów do doręczeń dla danego podmiotu wraz z informacją o tym, który dostawca usługi go obsługuje.**

### 1.2. Usługa publiczna vs. kwalifikowane usługi e-Doręczeń

Specyfiką polskiego rynku e-Doręczeń, usankcjonowaną odpowiednimi zapisami ustawowymi, jest rozróżnienie pomiędzy **publiczną oraz kwalifikowaną usługą rejestrowanego doręczenia elektronicznego**.

Publiczna usługa e-Doręczeń stanowi ogólnodostępną, darmową usługę świadczoną przez operatora wyznaczonego. Jej główne zadania obejmują umożliwienie wysyłania, odbierania i przechowywania korespondencji elektronicznej. Jest ona dostępna dla podmiotów publicznych, obywateli i przedsiębiorców.

## WAŻNE!

**W Polsce podmioty administracji publicznej mają obowiązek korzystania z publicznej usługi e-Doręczeń, oferowanej przez operatora wyznaczonego, którym obecnie jest Poczta Polska. Inne podmioty mają możliwość wyboru pomiędzy publiczną i kwalifikowanymi usługami oferowanymi przez kwalifikowanych dostawców.**

Administracja publiczna ma obowiązek korzystać z publicznej usługi e-Doręczeń, oferowanej przez operatora wyznaczonego, którym obecnie jest Poczta Polska. Każdy inny podmiot ma możliwość wyboru pomiędzy publiczną i kwalifikowanymi usługami, oferowanymi przez dostawców kwalifikowanych. Rozpoczęcie korzystania z doręczeń elektronicznych wymaga rejestracji w usłudze wybranego dostawcy oraz potwierdzenia swojej tożsamości. Użytkownicy zarówno publicznej, jak i kwalifikowanych usług e-Doręczeń są identyfikowani, co uniemożliwia wysłanie anonimowej przesyłki i potwierdza jednocześnie odbiór przesyłki przez adresata. W praktyce oznacza to, że każda przesyłka będzie zawierała informacje



o zidentyfikowanym nadawcy, co ma chronić adresata przed takimi zagrożeniami jak phishing oraz otrzymywanie niechcianych treści. Jednocześnie w momencie odbioru przesyłki tworzony jest dowód zawierający dane jednoznacznie identyfikujące nadawcę i adresata przesyłki. Kluczowe cechy obu typów usług przedstawiono w poniższej tabeli.

### Zestawienie porównawcze publicznej i kwalifikowanych usług doręczeń elektronicznych

Cecha usługi	Publiczna usługa e-Doręczeń	Kwalifikowane usługi e-Doręczeń
Podmiot odpowiedzialny	Operator wyznaczony	Przedsiębiorca realizujący usługę, wpisany do rejestru podmiotów oferujących kwalifikowane usługi zaufania (QTSP)
Obsługa adresu do doręczeń elektronicznych wpisanego do Bazy Adresów Elektronicznych	<b>TAK</b>	<b>NIE</b>
Możliwość korespondencji pomiędzy podmiotami publicznymi	<b>TAK</b>	<b>TAK</b>
Możliwość wysyłania przesyłek do podmiotów publicznych	<b>TAK</b>	<b>TAK</b>
Możliwość otrzymywania korespondencji z podmiotów publicznych	<b>TAK</b>	<b>TAK</b>
Możliwość korespondencji pomiędzy podmiotami prywatnymi	<b>NIE*</b>	<b>TAK</b>
Ważność dowodów z usługi	<b>TAK</b>	<b>TAK</b>
Obsługa adresu do doręczeń elektronicznych wpisanego do Bazy Adresów Elektronicznych	<b>TAK</b>	<b>TAK</b>

Tabela 2. Porównanie publicznej i kwalifikowanej usługi e-Doręczeń

\* Operator wyznaczony zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych świadczy usługę dodatkową, zapewniającą komunikację pomiędzy podmiotami niepublicznymi. Usługa dodatkowa jest usługą kwalifikowaną.

Każda usługa kwalifikowana przechodzi dodatkowo okresowe audyty, potwierdzające, że spełnia szczególne wymagania dotyczące bezpieczeństwa i wiarygodności realizowanej przez siebie usługi. Usługa publiczna i usługi kwalifikowane mogą korzystać ze wspólnej infrastruktury adresacji udostępnianej przez ministra cyfryzacji.

Zarówno usługa publiczna, jak i usługi kwalifikowane zapewniają niezawodność, bezpieczeństwo, poufność i integralność przesyłanych informacji i dokumentów, spełniając jednocześnie wymogi prawne dotyczące rejestrowanego doręczenia elektronicznego.



### 1.3 Słownik e-Doręczeń, charakterystyka ram prawnych

#### Główne pojęcia dotyczące e-Doręczeń wynikające z rozporządzenia eIDAS oraz ustawy o doręczeniach elektronicznych:

##### ■ Adres do doręczeń elektronicznych (ADE)

Adres do doręczeń elektronicznych identyfikuje nadawcę i adresata korespondencji przekazywanej w ramach usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Adres do doręczeń elektronicznych jest nadawany przez ministra właściwego ds. informatyzacji i przypisany do publicznej albo kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, która przyjmuje od nadawcy lub doręcza adresatowi korespondencję.

*Podstawa prawna: UoDE art. 2 ust. 1 – Adres elektroniczny, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344), podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiającą jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług.*

##### ■ Adresat

Osoba fizyczna lub osoba prawna wskazana przez nadawcę jako odbiorca korespondencji rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Adresat jest identyfikowany za pomocą adresu do doręczeń elektronicznych.

*Podstawa prawna: Ustawa Prawo Pocztowe art. 3 pkt 2 – Podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorca przesyłki pocztowej lub kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym.*

##### ■ Baza Adresów Elektronicznych (BAE)

Rejestr adresów do doręczeń elektronicznych wraz z informacjami o przypisanych właścicielach adresu. W bazie adresów elektronicznych umieszcza się adresy do doręczeń elektronicznych, umożliwiające prowadzenie korespondencji z podmiotami publicznymi. W szczególności baza zawiera adresy wszystkich podmiotów publicznych, a także innych podmiotów, do których podmioty publiczne są zobowiązane przekazywać korespondencję za pomocą rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

*Podstawa prawna: UoDE art. 25*

*1. Minister właściwy do spraw informatyzacji prowadzi, będącą rejestrem publicznym, bazę adresów elektronicznych, w której gromadzone są adresy do doręczeń elektronicznych, oraz zapewnia utrzymanie i rozwój tej bazy, w tym:*

- 1) zapewnia ochronę przed nieuprawnionym dostępem do bazy adresów elektronicznych;*
- 2) zapewnia integralność danych przetwarzanych w bazie adresów elektronicznych;*



- 3) zapewnia dostępność systemu teleinformatycznego, o którym mowa w art. 58 ust. 1, dla podmiotów przetwarzających dane w bazie adresów elektronicznych;
- 4) przeciwdziała uszkodzeniom systemu teleinformatycznego, o którym mowa w art. 58 ust. 1;
- 5) określa zasady bezpieczeństwa przetwarzanych danych, w tym danych osobowych;
- 6) określa zasady zgłaszania naruszenia ochrony danych osobowych;
- 7) zapewnia rozliczalność działań dokonywanych na danych w bazie adresów elektronicznych;
- 8) zapewnia poprawność danych przetwarzanych w bazie adresów elektronicznych.

2. Baza adresów elektronicznych jest zbiorem danych, o których mowa w art. 26.

## ■ Dowody doręczenia

Potwierdzeniem prowadzenia korespondencji za pomocą usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego są wydane przez nią dowody, w szczególności dowód wystania i dowód otrzymania przesyłki. Dowody doręczenia są zabezpieczone pieczęcią elektroniczną i kwalifikowanym elektronicznym znacznikiem czasu w taki sposób, by wykluczyć możliwość niewykrywalnej zmiany danych dowodu i przesyłanej treści przesyłki. Dowód wystania określa datę nadania jednostkowej przesyłki. Dowód otrzymania określa datę uznania przesyłki za dostarczoną zgodnie z odpowiednimi przepisami prawnymi.

*Podstawa prawna: eIDAS art. 3 pkt. 36, art. 44, UoDE art. 40, UoDE art. 44, Standard 6.6 i 6.7.*

## ■ e-Doręczenia

Elektroniczne doręczenie jest usługą zaufania świadczoną na rzecz obywateli, firm i urzędów. Działanie usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego polega na przekazaniu korespondencji od nadawcy do adresata i wystawieniu dowodów wystania oraz otrzymania. Dodatkowo usługa zaufania zbiera dowody z przeprowadzonych przez siebie czynności, np. identyfikacji nadawcy lub adresata czy dowody związane z czasem wystania lub otrzymania przesyłki.

*Podstawa prawna: eIDAS art. 3 pkt 36.*

## ■ Korespondencja

Zbiór przesyłek wystanych i otrzymywanych za pomocą e-Doręczeń. Korespondencja obejmuje także dowody doręczeń.

## ■ Przesyłka

Dane w postaci elektronicznej, w szczególności dokumenty elektroniczne przekazywane za pomocą usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, które są chronione pod względem poufności i integralności. Każda przesyłka ma ustanowionego nadawcę i adresata oraz zbiór dowodów związanych z jej przekazywaniem przez usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Dla przesyłki w momencie jej nadania wystawiany jest dowód wystania oraz w momencie jej odbioru dowód otrzymania.





*Brak podstawy prawnej. Definicja odpowiadająca przesyłce poleconej według prawa pocztowego (art. 3 pkt 20).*

## ■ Dokument elektroniczny

Każda treść przechowywana w postaci elektronicznej, w szczególności tekst lub nagranie dźwiękowe, wizualne lub audiowizualne.

*Podstawa prawna: eIDAS art. 3 pkt 35, UoDE art. 2 pkt 2.*

## ■ Krajowy system e-Doręczeń

Współpracujące ze sobą usługi realizujące doręczenia elektroniczne na podstawie standardu usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Polsce obejmujące:

1. publiczną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego, która jest świadczona przez operatora wyznaczonego (Poczta Polska S.A.),
2. kwalifikowane usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego,
3. Bazę Adresów Elektronicznych oraz związane z nią usługi ministra właściwego ds. informatyzacji zarządzające adresem do doręczeń elektronicznych,
4. skrzynki doręczeń udostępniane w ramach publicznej usługi oraz inne usługi wspierające.

*Podstawa prawna: Standard określony art. 26a ustawy o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej – Rozdział 3.1*

## ■ Usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego

Usługa zaufania umożliwiająca przekazanie przesyłki przez nadawcę i jej odbiór przez adresata. Usługa zapewnia ochronę przed utratą poufności, kradzieżą, uszkodzeniem i nieupoważnioną zmianą przesyłki. W ramach usługi wystawiane są dowody doręczenia nadawcy i adresatowi, zawierające datę i czas realizacji usługi.

*Podstawa prawna: Rozporządzenie 910/2014 eIDAS art. 3 pkt. 36 – Usługa umożliwiająca przesłanie danych między stronami trzecimi drogą elektroniczną i zapewniająca dowody związane z postugiwaniem się przesyłanymi danymi, w tym dowód wysłania i otrzymania danych, oraz chroniąca przesyłane dane przed ryzykiem utraty, kradzieży, uszkodzenia lub jakiegokolwiek nieupoważnionej zmiany.*

## ■ Kwalifikowana usługa zaufania

Usługa zaufania świadczona przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania mającego siedzibę w Unii Europejskiej, która spełnia stosowne wymogi określone w rozporządzeniu eIDAS. Kwalifikowani dostawcy usług zaufania podlegają audytowi, w wyniku którego uzyskują potwierdzenie, że świadczone przez nich kwalifikowane usługi zaufania spełniają wymogi, o których mowa wyżej. Kwalifikowani dostawcy usług zaufania podlegają nadzorowi organów krajowych. Listy kwalifikowanych usług zaufania są dostępne publicznie pod adresem: <https://eidas.ec.europa.eu/efda/tl-browser/>



*Podstawa prawna: eIDAS art. 3 pkt 17, art. 20, art. 22.*

### **Kwalifikowana usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego**

Usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego to kwalifikowana usługa zaufania świadczona przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania i spełniająca wymogi art. 44 rozporządzenia eIDAS. Usługa ta zapewnia jednoznaczną identyfikację nadawcy i adresata, a także zabezpiecza dowody oraz przesyłkę pieczęcią elektroniczną i kwalifikowanym znacznikiem czasu.

*Podstawa prawna: eIDAS art. 44.*

### **Kwalifikowany elektroniczny znacznik czasu**

Data i oznaczenie czasu dołączone do dokumentu elektronicznego i stanowiące dowód, że dokument istniał w danym czasie. Kwalifikowany elektroniczny znacznik czasu wiąże datę i oznaczenie czasu z dokumentem elektronicznym tak, aby w wystarczający sposób wykluczyć możliwość niewykrywalnej zmiany danych, oraz jest oparty jest na precyzyjnym źródle pomiaru czasu, powiązany z uniwersalnym czasem koordynowanym. Pewność czasu jest synchronizowana, a więc w różnych miejscach na świecie będzie on poprawnie interpretowany.

*Podstawa prawna: eIDAS art. 3 pkt. 33 i 34, art. 42.*

### **Publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego**

Usługa rejestrowanego doręczania elektronicznego świadczona przez operatora wyznaczonego, czyli Poczta Polska. Publiczna usługa zgodnie z ustawą realizuje wszystkie wymagania usługi kwalifikowanej, w szczególności zapewnia identyfikację nadawcy i odbiorcy, a także dowody z doręczenia elektronicznego, które są oznaczone kwalifikowanym elektronicznym znacznikiem czasu. Publiczna usługa doręczenia elektronicznego będzie zapewniała bezpośrednią wymianę przesyłek urzędowych przez osoby prywatne i firmy z podmiotami publicznymi.

*Podstawa prawna: UoDE art. 2 pkt 8 – Usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego, o której mowa w art. 3 pkt 36 rozporządzenia 910/2014, świadczona przez operatora wyznaczonego.*



#### 1.4. Harmonogram wprowadzania obowiązku stosowania e-Doręczeń – terminy zobowiązań dla poszczególnych typów podmiotów

##### Kalendarz wdrażania wraz z wymogami wobec poszczególnych podmiotów, dookreślenie wymogów od strony praktycznej

Minister właściwy ds. informatyzacji w komunikacie z dnia 29 maja 2023 roku określił daty następowania obowiązku dla poszczególnych grup podmiotów.

### WAŻNE!

**Obowiązek stosowania e-Doręczeń dotyczy podmiotów publicznych, przedsiębiorców i pozostałych podmiotów prawnych wskazanych przez Ministra Cyfryzacji.**

#### Podmioty publiczne

Podmioty publiczne będą zobowiązane do korzystania z e-Doręczeń zgodnie z poniższym harmonogramem:

##### Od 10 grudnia 2023 r.

- organy administracji rządowej oraz jednostki budżetowe obsługujące te organy
- organy władzy publicznej inne niż wymienione w art. 155 ust. 1 ustawy o doręczeniach elektronicznych, w tym organy kontroli państwowej i ochrony prawa, oraz jednostki budżetowe obsługujące te organy
- Zakład Ubezpieczeń Społecznych i zarządzane przez niego fundusze oraz Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego i fundusze zarządzane przez Prezesa Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, Narodowy Fundusz Zdrowia
- agencje wykonawcze, instytucje gospodarki budżetowej, państwowe fundusze celowe, samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej, uczelnie publiczne, Polska Akademia Nauk i tworzone przez nią jednostki organizacyjne, państwowe i samorządowe instytucje kultury, inne państwowe lub samorządowe osoby prawne utworzone na podstawie odrębnych ustaw w celu wykonywania zadań publicznych
- jednostki samorządu terytorialnego i ich związki oraz związki metropolitalne oraz samorządowe zakłady budżetowe

##### Od 1 stycznia 2025 r.

- podmioty publiczne inne niż wyżej wymienione

##### Od 1 października 2029 r.

- sądy i trybunały, komornicy, prokuratura, organy ścigania, Służba Więzienna

Oprócz podmiotów publicznych z usługi e-Doręczeń będą korzystać również przedsiębiorcy i obywatele.



Obowiązek posiadania adresu do doręczeń elektronicznych mają określone grupy podmiotów niepublicznych zgodnie z listą umieszczoną poniżej. Należy wskazać, że podmioty niepubliczne, w tym obywatele, mają możliwość złożenia **wniosku o adres do doręczeń elektronicznych od 5 października 2021 roku**, czyli od momentu obowiązywania ustawy. Stosowanie e-Doręczeń przez obywateli jest dobrowolne.

### **Przedsiębiorcy natomiast mają obowiązek stosowania adresu do e-Doręczeń, w określonych terminach.**

Oto konkretne daty:

#### **Od 10 grudnia 2023 r.**

zawody zaufania publicznego w szczególności:

- adwokat wykonujący zawód
- radca prawny wykonujący zawód
- doradca podatkowy wykonujący zawód
- doradca restrukturyzacyjny wykonujący zawód
- rzecznik patentowy wykonujący zawód
- notariusz wykonujący zawód
- radca Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej wykonujący czynności służbowe
- nowe podmioty wpisywane do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS)

#### **Od 1 stycznia 2024 r.**

- nowe podmioty wpisywane do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG)

#### **Do 10 marca 2024 r.**

- podmioty niepubliczne wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) na dzień 10 grudnia 2023 roku

#### **Do 30 września 2025 r.**

- podmioty wpisane do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) do dnia 31 stycznia 2023 roku, jeżeli będą składać wniosek o jakąkolwiek zmianę

#### **Do 30 września 2026 r.**

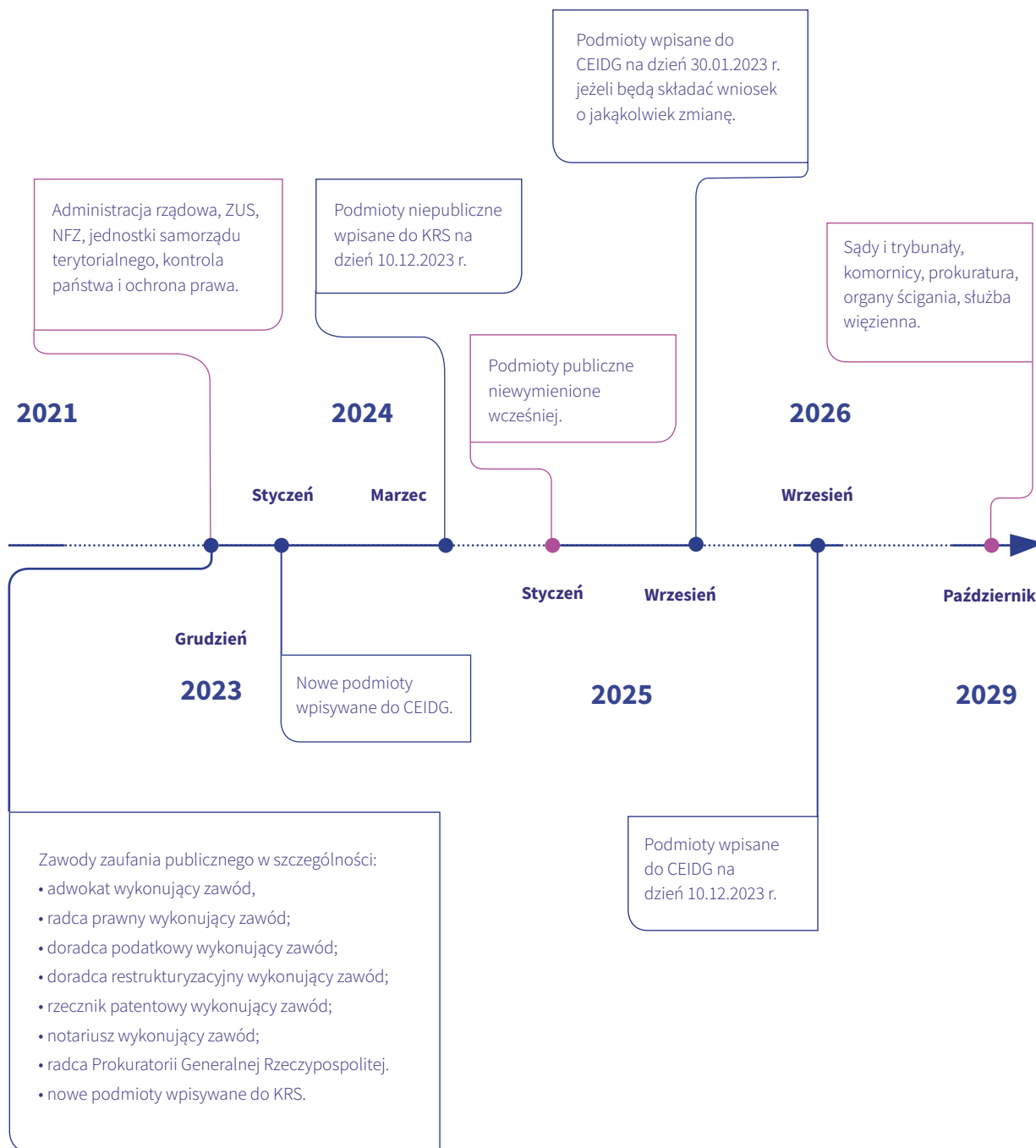
- podmioty wpisane do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) do 31 grudnia 2023 roku

### **Osoby fizyczne/Obywatele**

Wszystkie osoby fizyczne od 5 października 2021 roku mają możliwość korzystania z adresu do e-Doręczeń, natomiast nie mają takiego obowiązku.



## Harmonogram wdrożenia systemu e-Doręczeń w Polsce



Rysunek 2. Harmonogram wdrożenia systemu e-Doręczeń w Polsce



## 2. E-DORĘCZENIA A CYBERBEZPIECZEŃSTWO

### 2.1. Bezpieczeństwo e-Doręczeń

Wszystkie usługi doręczenia elektronicznego, zarówno te kwalifikowane, jak i usługa publiczna, muszą spełniać rygorystyczne wymagania bezpieczeństwa określone w rozporządzeniu eIDAS oraz normach technicznych implementujących wymagania eIDAS.

Rozporządzenie eIDAS w artykule 19 nakłada na wszystkich dostawców usług zaufania obowiązek przyjęcia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych w celu zarządzania ryzykiem, na jakie narażone jest bezpieczeństwo świadczonych przez nich usług zaufania. Przy uwzględnieniu najnowszych osiągnięć w dziedzinie technologii środki te zapewniają poziom bezpieczeństwa wspólny ze stopniem ryzyka. Dostawcy w szczególności zobowiązani są do podjęcia środków zapobiegających incydentom związanym z bezpieczeństwem lub minimalizujących ich wpływ. Aby zrealizować te wymagania, zarówno standardy Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych (ETSI), jak i polski standard doręczeń elektronicznych nakładają szczegółowe wymagania na dostawców rejestrowanego doręczenia elektronicznego w zakresie ustanowienia funkcjonującego systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji, wykonania analizy ryzyka oraz ustanowienia zabezpieczeń organizacyjnych oraz technicznych.

Wszyscy dostawcy usług zaufania podlegają krajowemu nadzorowi w zakresie usług zaufania, w Polsce realizowanemu przez ministra cyfryzacji. W związku z tym bez zbędnej zwłoki zawiadamiają organ nadzoru o wszelkich przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub utraty integralności, które mają znaczący wpływ na świadczoną usługę zaufania lub przetwarzane w jej ramach dane osobowe. Szczegółowe wymagania dotyczące funkcjonowania usług zaufania są weryfikowane poprzez okresowe audyty realizowane przez akredytowane podmioty oceniające zgodność oraz w razie potrzeby podlegają kontroli ministra właściwego ds. informatyzacji.

Usługi zaufania e-Doręczeń są tak bezpieczne głównie dzięki stosowaniu ścisłych standardów i procedur oraz wykorzystywaniu zaawansowanych technologii kryptograficznych. Ponadto zgodnie z wymaganiami prawnymi każdy dostawca usług zaufania świadczący kwalifikowane usługi zaufania oraz publiczną usługę zaufania:

- a) informuje organ nadzoru o wszelkich zmianach w świadczeniu usługi;
- b) zatrudnia pracowników, którzy posiadają niezbędną wiedzę fachową, wiarygodność, doświadczenie i kwalifikacje i którzy przeszli odpowiednie szkolenia na temat przepisów dotyczących bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych oraz którzy stosują procedury administracyjne i zarządcze odpowiadające europejskim lub międzynarodowym standardom;
- c) utrzymuje dostateczne zasoby finansowe lub dysponuje stosownym ubezpieczeniem od odpowiedzialności zgodnie z prawem krajowym;
- d) informuje w jasny i szczegółowy sposób wszystkie osoby pragnące skorzystać z usługi zaufania o dokładnych warunkach korzystania z tej usługi, w tym o wszelkich ograniczeniach korzystania z niej;



- e) używa wiarygodnych systemów i produktów, które są chronione przed modyfikacją i zapewnia techniczne bezpieczeństwo i wiarygodność procesów przez niego obsługiwanych;
- f) używa wiarygodnych systemów do przechowywania przekazanych mu danych;
- g) podejmuje odpowiednie środki zapobiegające fałszowaniu i kradzieży danych;
- h) rejestruje i udostępnia informacje dotyczące danych wydanych i otrzymanych przez dostawcę usług zaufania, w szczególności do celów przedstawienia dowodów w postępowaniach sądowych i do celów zapewnienia ciągłości usług.

Takie podejście pozwala na bezpieczne wykorzystanie doręczeń przez administrację publiczną, firmy oraz organizacje w poszanowaniu wymagań prawnych dotyczących ochrony danych.

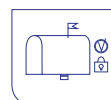
## 2.2. Zestawienie porównawcze listu poleconego i doręczenia elektronicznego

List polecony jest tradycyjną formą korespondencji służącej w założeniu do przesyłania dokumentów. Polega na fizycznym umieszczeniu dokumentów w kopercie i wystaniu ich za pośrednictwem operatora pocztowego. Wymaga podania adresu nadawcy i odbiorcy, a w momencie nadania jest wystawiane potwierdzenie nadania, zawierające numer przesyłki rejestrowanej. Dostarczenie listu poleconego jest monitorowane, a numer przesyłki pozwala na jej śledzenie. Doręczenie do odbiorcy jest realizowane w sposób kontrolowany, wymaga weryfikacji jego tożsamości, a także często podpisania potwierdzenia otrzymania przesyłki. Dostarczenie listu poleconego zazwyczaj trwa około kilku dni, a list nieodebrany w terminie jest zwracany nadawcy. List polecony jest oficjalnym sposobem przekazywania formalnych dokumentów w procedurze administracyjnej oraz w postępowaniu cywilnym; dowody wystawiane w związku z doręczeniem listu poleconego potwierdzają termin realizacji usługi i są uznawane sędowo.

Doręczenie elektroniczne, jak wskazaliśmy w poprzednich rozdziałach Raportu, to nowoczesna forma przesyłania dokumentów drogą elektroniczną, zastępująca technicznie i formalnie list polecony. Polega na wysyłaniu i odbieraniu dokumentów za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Doręczenie jest realizowane w ramach usług zaufania, które zapewniają ochronę tajemnicy przesyłki oraz zabezpieczają jej integralność. Nadanie przesyłki w doręczeniu elektronicznym jest potwierdzane dowodem nadania, a odebranie dowodem otrzymania. Strony korespondencji realizowanej za pomocą rejestrowanego doręczenia elektronicznego muszą zostać zidentyfikowane przez dostawcę usługi. Doręczenie elektroniczne może być natychmiastowe, umożliwiając szybką wymianę informacji. Może być stosowane zarówno w komunikacji pomiędzy osobami prywatnymi, jak i w kontekście biznesowym. Stosowanie e-Doręczeń zapewnia elastyczność i wygodę w przesyłaniu dokumentów z dowolnego miejsca, o dowolnej porze. Wymaga dostępu do internetu i odpowiednich narzędzi elektronicznych, takich jak komputer czy smartfon. Doręczenie elektroniczne może być wykorzystywane w przypadkach, gdy istotne jest szybkie i efektywne przekazanie informacji.



## Porównanie przesyłki poleconej i rejestrowanego doręczenia elektronicznego



Przesyłka polecona	Rejestrowane doręczenie elektroniczne
Przesyłka polecona to przesyłka listowa przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru, przemieszczana i doręczana w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem.	Rejestrowane doręczenie elektroniczne to usługa przesłania danych, zapewniająca dowód wysłania i otrzymania danych oraz chroniąca przesyłane dane przed ryzykiem utraty, kradzieży, uszkodzenia lub jakiegokolwiek nieupoważnionej zmiany (eIDAS art. 3 ust.).
Potwierdzenie nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego wydane przez operatora wyznaczonego oraz wydruk potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego pobrane samodzielnie z systemu teleinformatycznego operatora wyznaczonego służącego do nadawania rejestrowanych przesyłek pocztowych lub przekazów pocztowych mają moc dokumentów urzędowych. (Prawo pocztowe art. 17)	Nie jest kwestionowany skutek prawny danych wysłanych i otrzymanych przy użyciu usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego ani ich dopuszczalność jako dowodu w postępowaniu
W przypadku braku możliwości doręczenia na adres do doręczeń elektronicznych organ doręcza przesyłkę z wykorzystaniem publicznej usługi hybrydowej albo przez swoich pracowników lub przez inne upoważnione osoby lub organy (KPA art. 39 § 2).	Organ administracji publicznej doręcza pisma na adres do doręczeń elektronicznych, chyba że doręczenie następuje na konto w systemie teleinformatycznym organu albo w siedzibie organu (KPA art. 39 § 1).

Tabela 3. Porównanie przesyłki poleconej i rejestrowanego doręczenia elektronicznego

### Sposoby eliminacji ryzyk w komunikacji realizowanej z wykorzystaniem e-Doręczeń

Przejęcie z tradycyjnego listu poleconego na doręczenie elektroniczne, które dana firma wdraża ze względu na wymóg prawny, ale też ze względu na potrzebę realizacji pełnej transformacji cyfrowej w obszarze korespondencji z klientami, administracją publiczną czy kontrahentami, każe postawić pytania o konsekwencje realizacji tego procesu dla bezpieczeństwa tego obszaru. Poniżej przedstawiamy porównanie obu metod korespondencji pod kątem ryzyk i korzyści migracji związanych z cyberbezpieczeństwem, a także sposoby zminimalizowania zagrożeń w procesie komunikacji.

List polecony od dawna jest popularną metodą przesyłania dokumentów. Jedną z głównych korzyści migracji na drogę elektroniczną jest szybkość lub nawet natychmiastowość przesyłania dokumentów. Doręczenie elektroniczne umożliwia błyskawiczne przekazanie informacji bez konieczności





oczekiwania na fizyczne dostarczenie listu. Jest to szczególnie istotne w przypadkach, gdy czas jest kluczowy, na przykład w sektorze finansowym czy obszarze prawno-administracyjnym.

Kolejną korzyścią jest wygoda i elastyczność komunikacji. Doręczenie elektroniczne eliminuje konieczność fizycznego przemieszczania się i możliwość utraty dokumentów w transporcie. Ponadto, dostęp do przesyłanych informacji jest możliwy z dowolnego miejsca i o dowolnej porze, co zwiększa efektywność pracy i ułatwia współpracę na odległość.

Bezpieczeństwo rejestrowanego doręczenia jest zapewnione przez unikalne, właściwe dla niego cechy:

- a) jest świadczone przez co najmniej jednego kwalifikowanego dostawcę usług zaufania lub Operatora Wyznaczonego – podmioty te są zobowiązane do przechodzenia okresowych audytów lub kontroli, pozostają pod nadzorem ministra cyfryzacji, są także zobowiązane do zarządzania ryzykiem oraz raportowania wszelkich incydentów;
- b) zapewnia identyfikację nadawcy, co stanowi znaczące podwyższenie bezpieczeństwa w stosunku do e-maila lub poczty poleconej, gdzie nadawca nie musi być identyfikowany; zabezpiecza to przed phishingiem i spamem;
- c) zapewnia identyfikację adresata przed dostarczeniem danych – co chroni poufność korespondencji, gwarantując, że zostanie ona oddana tylko adresatowi, i jednocześnie pozwala na potwierdzenie odbioru przez adresata;
- d) wysłanie i otrzymanie danych jest zabezpieczone zaawansowaną pieczęcią elektroniczną dostawcy usług w taki sposób, by wykluczyć możliwość niewykrywalnej zmiany danych – to z kolei gwarantuje integralność przesyłek;
- e) jeżeli z powodów technicznych lub na zlecenie użytkownika nastąpiłoby przekształcenie przesyłki, to każda zmiana danych niezbędna do ich wysłania lub otrzymania jest wyraźnie wskazana nadawcy i adresatowi;
- f) data i czas wysłania, otrzymania i wszelkiej zmiany danych są wskazane za pomocą kwalifikowanego elektronicznego znacznika czasu – co chroni integralność metadanych przesyłki.

Jedną z istotnych organizacji definiujących wagę zagrożeń jest organizacja OWASP – Open Web Application Security Project, która regularnie tworzy materiały dotyczące fundamentów bezpieczeństwa rozwiązań IT, w tym ogólnie dostępną listę podatności/zagrożeń dla dostawców rozwiązań IT. Główne z nich to:

- Broken Access Control – nieprawidłowa kontrola dostępu
- Cryptographic Failures – błędy kryptograficzne
- Injection – wstrzykiwania szkodliwych danych
- Insecure Design – nienależyte projektowanie rozwiązania/aplikacji IT
- Security Misconfiguration – błędna konfiguracja zabezpieczeń
- Vulnerable and Outdated Components – wykorzystanie nieaktualnych nieodpornych na zagrożenia komponentów
- Identification and Authentication Failures – błędy identyfikacji i uwierzytelniania



Dostawcy usług zaufania muszą wykazać przed nadzorem oraz zewnętrznymi audytami zgodności, że realizując swoje usługi, na bieżąco przeprowadzają analizę uwzględniającą ryzyka płynące ze zidentyfikowanych zagrożeń oraz cyklicznie weryfikują swoje produkty pod ich kątem poprzez realizację testów bezpieczeństwa w szczególności testów podatności.

W praktyce, aby spełnić to wymaganie, dostawca przyłączany do krajowego systemu e-Doręczeń dostarcza dowodów, że stosuje procedury, mechanizmy i narzędzia zapewniające wysoki poziom bezpieczeństwa i minimalizuje zagrożenia płynące ze strony cyberprzestępców.

Rozwiązania dotyczące zachowania cyberbezpieczeństwa stosowane przez dostawców e-Doręczeń:

- zastosowanie zaawansowanych metod szyfrowania danych podczas przesyłania i przechowywania
- kontrola poprawności danych, wykrywanie włamań w celu wykrycia podejrzanego zachowania po stronie użytkownika
- wykorzystanie bezpiecznych metod uwierzytelnienia użytkowników usługi
- wykorzystanie mechanizmów ostrzegania i monitorowania w celu wykrywania podejrzanych działań
- prowadzenie stałego monitorowania zasobów usługi w celu wykrycia potrzeby zmiany konfiguracji zabezpieczeń
- obsługa usługi przez wykwalifikowany i przeszkolony personel
- zapewnienie zasad i kontroli dostępu oraz rejestru zdarzeń
- postępowanie zgodne z przyjętymi zasadami bezpieczeństwa organizacji
- wykorzystanie zweryfikowanych i wiarygodnych produktów oraz dostawców
- stosowanie bezpiecznego, kontrolowanego cyklu rozwoju produktu.

Dzięki takiemu podejściu ryzyka związane z dostarczaniem przesyłek elektronicznych są dużo niższe niż w przypadku przesyłek tradycyjnych.

### **2.3. Opinie prawne potwierdzające ważność dowodów wysłania i otrzymania**

*Podrozdział przygotowany przez adw. dr Mateusza Chołodeckiego*

Prawidłowy i bezpieczny obieg informacji ma kluczowe znaczenie dla funkcjonowania gospodarki, a szerzej – dla każdego państwa. W obecnych czasach oprócz bezpieczeństwa kładzie się nacisk na szybkość obiegu informacji. Wszystkie te wymagania spełniają e-Doręczenia. Bez wątplenia są szybsze od tradycyjnej korespondencji listowej, ale są równie bezpieczne, bowiem korzystają z tych samych przywilejów i domniemań prawnych, co tradycyjny list polecony (rejestrowany).

Kwestie prawne związane z dowodami wysłania i otrzymania rozsiane są w kilku aktach prawnych, tj. w ustawie o doręczeniach elektronicznych, ustawie o usługach zaufania i wydanym na ich podstawie standardzie oraz w najważniejszym, czyli rozporządzeniu UE eIDAS. Prawo UE w rozporządzeniu eIDAS całkowicie, pod wszelkimi względami prawnymi, zrównało elektroniczne dokumenty wytworzone lub zaopatrzone usługami zaufania z tradycyjnymi podpisami i dokumentami, zakazując kwestionowania lub dyskryminowania dokumentów elektronicznych w jakichkolwiek postępowaniach prawnych.



Zarówno operator wyznaczony (Poczta Polska) w ramach świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, jak i kwalifikowany dostawca usług zaufania, świadczący kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego polegającą na wysyłaniu i odbieraniu korespondencji na adres lub z adresu do doręczeń elektronicznych, wpisanego do Bazy Adresów Elektronicznych, będą mieli prawny obowiązek wystawiania dowodów wysłania i dowodów otrzymania. W odniesieniu do danych wysłanych i otrzymanych przy użyciu obu tych usług obowiązuje z mocy prawa domniemanie integralności danych, wysłania ich przez zidentyfikowanego (określonego) nadawcę i otrzymania ich przez zidentyfikowanego (określonego) adresata. Dane takie posiadają dokładną datę i oznaczenie czasu wysłania i otrzymania.

W praktyce dla nadawcy albo odbiorcy takiej korespondencji oznacza to, że nie może być kwestionowany skutek prawny danych wysłanych i otrzymanych ani ich dopuszczalność jako dowodu, np. w postępowaniu sądowym, wyłącznie z tego powodu, że mają postać elektroniczną. Inaczej rzecz ujmując, wygenerowany dla nas dowód wysłania korespondencji za pośrednictwem operatora wyznaczonego lub kwalifikowanego dostawcy usługi zaufania świadczącego dla nas usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego ma dokładnie ten sam skutek

prawny co dotychczasowe potwierdzenie nadania (wysłania) listu poleconego np. u Operatora Wyznaczonego (Poczty Polskiej), opatrzony datownikiem (pieczęcią). Z praktycznego punktu widzenia oznacza to, że nadawca i odbiorca są identyfikowani (potwierdzona tożsamość), zapewnione jest bezpieczeństwo używanych adresów, a usługa doręczenia elektronicznego jest zabezpieczona uniemożliwiając zmianę treści korespondencji w drodze między nadawcą a odbiorcą. Co istotne, spełnienie standardów publicznej i kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest okresowo weryfikowane, co zapewnia dodatkowe bezpieczeństwo tych usług.

Na wzór dotychczasowych terminów obowiązujących dla poczty tradycyjnej uregulowano terminy dla doręczeń elektronicznych wykorzystywanych m.in. w postępowaniach administracyjnych, sądowych i cywilnych. Ustawodawca przyjął, że jako odebranie dokumentu elektronicznego rozumie się takie działanie adresata, które powodują, że może on dysponować dokumentem, który wpłynął na jego adres, i może zapoznać się z treścią odebranego dokumentu. Adresat będzie miał 14 dni od dnia wpłynięcia korespondencji przesłanej przez podmiot publiczny na adres do doręczeń elektronicznych na jego odbiór. Podobnie jak przy awizowaniu pocztowym, jeżeli adresat nie odbierze korespondencji przed upływem tego terminu, nastąpi tzw. fikcja doręczenia. Oznacza to uznanie korespondencji za doręczoną w dniu następującym po upływie 14 dni od wskazanego w dowodzie otrzymania dnia wpłynięcia korespondencji na adres do doręczeń elektronicznych (bez jej odebrania). Operator wyznaczony będzie w ramach świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego wystawiał dowody wysłania i dowody otrzymania analogicznie po nastąpieniu zdarzeń w postaci wpłynięcia korespondencji na adres do doręczeń elektronicznych czy po upływie 14 dni od dnia wpłynięcia korespondencji przesłanej przez podmiot publiczny. Takie same obowiązki nałożono na kwalifikowanych dostawców usług zaufania świadczących kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

## WAŻNE!

**Dowody z nadania rejestrowanego doręczenia elektronicznego mają ten sam skutek prawny dla wszystkich stron korespondencji jak potwierdzenie nadania listu polecanego.**



## 2.4. Odpowiedzialność prawna dostawców usług zaufania i ważność dowodów dla komunikacji transgranicznej

Kwalifikowani dostawcy muszą spełniać szereg wymogów związanych z bezpieczeństwem realizacji usługi e-Doręczeń jako usługi zaufania. Oznacza to, że dostawcy tych usług są zobowiązani do podejmowania środków ostrożności i dbałości w ich świadczeniu, aby uniknąć szkód lub naruszeń wobec użytkowników. Jeśli jednak dojdzie do szkody lub naruszenia, ciężar dowodu spoczywa na dostawcy usług zaufania, który musi wykazać, że działał zgodnie z odpowiednimi standardami i środkami ostrożności. Jest to ważne w przypadku sporów prawnych i dochodzenia roszczeń. Ważność dowodów ma kluczowe znaczenie dla komunikacji transgranicznej, gdzie interakcje między stronami często odbywają się na odległość. Dostawcy usług zaufania odgrywają istotną rolę w potwierdzaniu tożsamości, autentyczności dokumentów i transakcji elektronicznych.

Celem tych wymogów jest zapewnienie, że dostawcy usług zaufania mają odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, które chronią integralność, poufność i dostępność danych oraz zapewniają bezpieczną transmisję informacji. Zgodnie z obowiązującymi regulacjami dostawcy usług zaufania są zobowiązani do spełnienia określonych standardów bezpieczeństwa, takich jak stosowanie kryptografii, uwierzytelnianie stron i transakcji, kontrola dostępu do danych oraz monitorowanie i reagowanie na incydenty bezpieczeństwa. Te wymogi mają na celu zapewnienie, że dostawcy usług zaufania są wiarygodni i że in-

formacje przekazywane przez nich są wiarygodne i niezmiennie. Współczesna komunikacja transgraniczna opiera się na zaufaniu i pewności, że przesyłane informacje są autentyczne i niezmiennie. Odpowiedzialność prawna dostawców usług zaufania jest kluczowa dla utrzymania tego zaufania. Dostawcy ci, aby działać zgodnie z prawem, muszą spełniać określone wymogi dotyczące bezpieczeństwa i udowadniać swoją odpowiedzialność w przypadku sporów prawnych. Ważność dowodów, których dostarczają, stanowi podstawę dla skutecznej komunikacji transgranicznej, gdzie prawdziwość informacji jest niezbędna dla prowadzenia bezpiecznych i wiarygodnych transakcji.

### WAŻNE!

**Na dostawcy usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego ciąży konieczność udowodnienia poprawności realizacji usługi w przypadku sporu.**

## 2.5. Archiwizacja dowodów i korespondencji w formie elektronicznej

Dowody usługi e-Doręczenia są dokumentem elektronicznym potwierdzającym przebieg obsługiwanej przesyłki i powinny być przechowywane oraz archiwizowane w postaci elektronicznej. Dowody są potwierdzeniem zdarzeń kluczowych dla realizacji usługi. Integralność, czas zdarzeń, autentyczność dowodów zapewnione są poprzez zastosowanie zaawansowanej pieczęci elektronicznej i kwalifikowanego znacznika czasu. W celu zapewnienia łatwej weryfikacji informacji o przesyłce i weryfikacji jej integralności wskazane jest, aby dowody były archiwizowane wraz z przesyłką, której dotyczą. Niezależnie od archiwizacji realizowanej przez nadawcę i odbiorcę dostawcy usługi doręczenia elektronicznego zgodnie z obowiązującymi regulacjami mają obowiązek przechowywać dowody co najmniej 36 miesięcy.

Dowody potwierdzają poufność oraz integralność przesyłki. Zawierają dane identyfikujące nadawcę i adresata przesyłki oraz informacje jednoznacznie wskazujące zawartość i czas realizacji przesyłki, które pozwalają na udowodnienie, że treść odebrana przez adresata jest dokładnie tym samym, co zostało wysłane przez nadawcę.



W rzeczywistości dostawca usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest zobowiązany utworzyć dowody na każdym etapie przekazywania przesyłki; są to zarówno dowody ze zdarzeń potwierdzających skuteczną realizację kolejnego kroku procesu przekazywania przesyłki, jak i dowody związane z niepowodzeniem realizacji kolejnego kroku. W szczególności tworzone są następujące dowody ze zdarzeń opisanych w poniższej tabeli:

Zdarzenie	Przebieg pozytywny	Przebieg negatywny
Przekazanie przesyłki w celu nadania	Skuteczne nadanie przesyłki	Błąd nadania przesyłki
Przekazanie przesyłki między usługami doręczeń	Skuteczne przekazanie przesyłki między operatorami	Błąd przekazania przesyłki między operatorami
Gotowość przesyłki do odbioru	Potwierdzenie gotowości przesyłki do odbioru przez adresata	Brak możliwości udostępnienia przesyłki do odbioru adresatowi
Poinformowanie adresata	Wystanie informacji o przesyłce gotowej do odbioru	Błąd przekazania informacji o gotowości do przekazania przesyłki
Przekazanie przesyłki	Skuteczne odebranie przesyłki po identyfikacji adresata	Błąd przekazania przesyłki

Tabela 4. Dowody z przebiegu realizacji procesu doręczenia przesyłki tworzone przez dostawcę e-Doręczenia

Każdy dowód wydawany przez dostawcę usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego zawiera informację identyfikującą przesyłkę oraz chroniącą jej integralność (swego rodzaju odcisk palca poszczególnych jej elementów), konkretną datę wystąpienia zdarzenia oraz informacje identyfikujące nadawcę i odbiorcę. Każdy dowód doręczenia elektronicznego jest opatrzony pieczęcią elektroniczną dostawcy usługi zaufania oraz zawiera kwalifikowany elektroniczny znacznik czasu.

Dowody z doręczeń elektronicznych mogą ostatecznie być wykorzystywane w postępowaniach sądowych, w tym zakresie dostarczają domniemań prawnych. Dzięki swoim zabezpieczeniom stanowią niezależny materiał dowodowy, który bez pośrednictwa dostawcy usług zaufania może zostać przedstawiony w dowolnym sądzie UE, potwierdzając wystanie lub doręczenie przesyłki. Struktura dowodów pozwala na potwierdzenie integralności przesłanej korespondencji, wskazanie nadawcy i adresata oraz jednoznaczne określenie terminu wszystkich zdarzeń związanych z przekazywaną przesyłką.

Dowody są przechowywane przez dostawców usług zaufania tylko przez 36 miesięcy od powstania, natomiast skutecznie i bezterminowo mogą być przechowywane przez nadawcę lub adresata w jego systemach teleinformatycznych lub na należącym do niego nośniku. Dobre praktyki wskazują, że wszystkie dowody powinny być przechowywane wraz z treścią nadanej lub otrzymanej przesyłki w zasobach informacyjnych użytkownika. Niektóre usługi zaufania oferują przechowywanie zarówno otrzymanej korespondencji, jak i dowodów bezterminowo – tj. w okresie posiadania wykupionego abonamentu.



## WAŻNE!

Kluczowe cechy dowodów usług e-Doręczeń, w tym dowodów nadania i otrzymania:

- Dowody są zabezpieczone pieczęcią elektroniczną i kwalifikowanym znacznikiem czasu.
- Dowody zawierają informacje nadawcy, odbiorcy i momencie wystawienia dowodu.
- Dowód zawiera informacje o wszystkich załącznikach stanowiących treść przesyłki.
- Dowód jest zabezpieczony pieczęcią elektroniczną, która chroni integralność dowodu i wszystkich elementów przesyłki.
- Dowód wysłania i dowód otrzymania zawierają dane potwierdzające, że przesyłka nie uległa zmianie.

## WAŻNE!

Najlepsze praktyki zarządzania dowodami e-Doręczeń, w szczególności dowodów nadania i otrzymania:

- Dowody pobieramy i przechowujemy razem z korespondencją.
- Dowody weryfikujemy pod kątem nieuprawnionej zmiany.
- Dowód jest ważny tylko w postaci elektronicznej – nie drukujemy dowodów.
- Archiwizujemy dowody razem z przesyłką – pamiętajmy, że możemy ich potrzebować po okresie 36 miesięcy.
- Przesyłka wraz z dowodami powinna być kopiowana na własny nośnik lub powinniśmy posiadać umowę na jej dłuższe przechowywanie wraz z dowodami – dostawca usługi nie posiada kopii przesyłki, jeśli ją skasujesz, możesz jej nie odzyskać.

## 2.6. Właściwe zabezpieczenie systemów e-Doręczeń (w tym minimalizacja ryzyk phishingowych)

Wszyscy dostawcy usług e-Doręczeń spełniają szereg wymagań organizacyjnych i formalnych, tak aby zapewnić najwyższy poziom bezpieczeństwa świadczonej usługi. Spełnienie wymagań rozporządzenia eIDAS, ustawy o doręczeniach elektronicznych oraz standardów bezpieczeństwa jest potwierdzane co najmniej raz na 24 miesiące przez niezależnego audytora i nadzorowane przez ministra cyfryzacji.

Wymagania te mają jeden główny cel – przesyłka w całym cyklu doręczenia musi być bezpieczna, a dowody jej dostarczenia wiarygodne dla użytkowników, administracji publicznej i sądów.



Rysunek 3. Zabezpieczenie przesyłki pomiędzy nadawcą a odbiorcą

Mając na uwadze spełnienie tych wymagań, dostawcy e-Doręczeń już na etapie budowy swoich systemów muszą uwzględnić szereg elementów wpływających na bezpieczeństwo korespondencji i znacząco ograniczyć ryzyko nieuprawnionej modyfikacji, uszkodzenia lub kradzieży przesyłek elektronicznych. W szczególności dostawcy e-Doręczeń zapewniają, że:

- wszystkie przesyłane dane są zabezpieczone przed modyfikacją w trakcie ich transmisji;
- dane są szyfrowane podczas transmisji, co ogranicza ryzyko odczytania ich przez nieuprawniony podmiot;
- tożsamość nadawcy i odbiorcy jest weryfikowana przed przyjęciem i przed przekazaniem przesyłki;
- dowody nadania i otrzymania danych zabezpieczone są zaawansowaną pieczęcią elektroniczną dostawcy usług doręczenia elektronicznego, aby wykluczyć możliwość niewykrywalnej zmiany przesyłanych danych;
- dodatkowo dowody oznaczane są kwalifikowanym elektronicznym znacznikiem czasu, potwierdzającym datę i godzinę wystania i odebrania przesyłki.

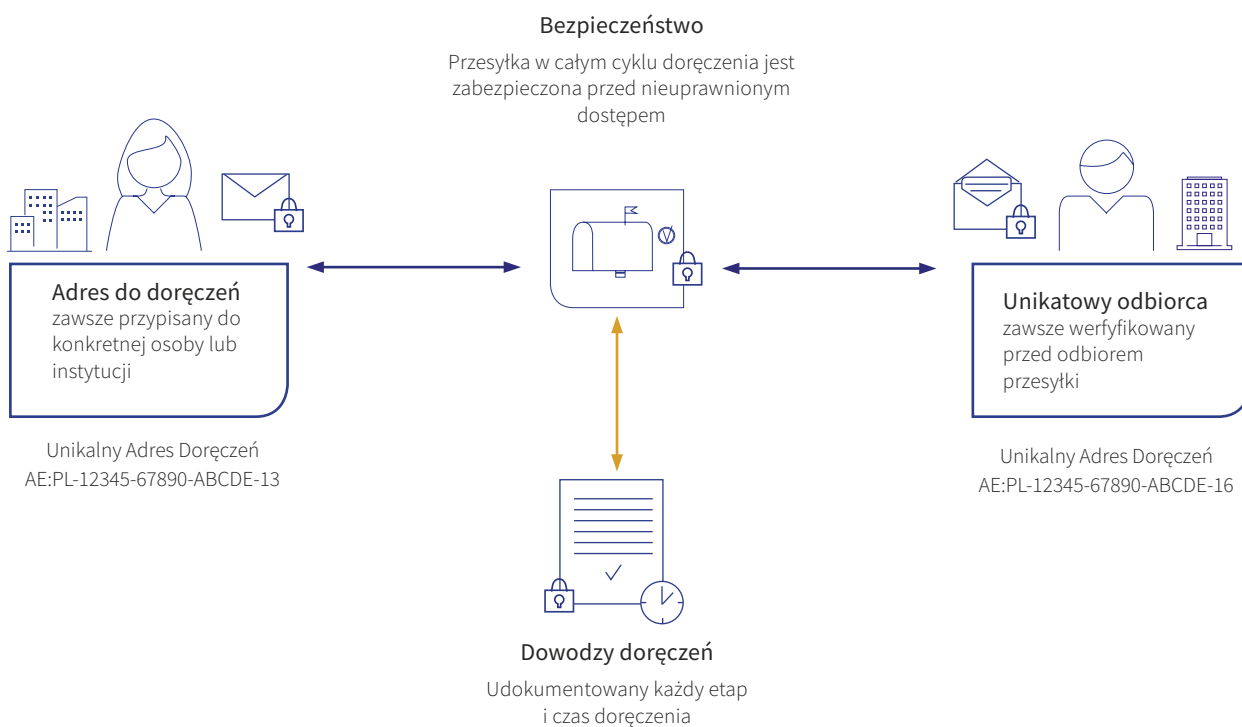


Spełnienie podanych wyżej wymagań przez dostawców e-Doręczeń wpływa na zwiększenie bezpieczeństwa transakcji elektronicznych realizowanych z wykorzystaniem doręczenia elektronicznego. Dzięki temu strony transakcji mogą zabezpieczyć się przed typowymi zagrożeniami występującymi w Internecie.

- Identyfikacja elektroniczna nadawcy zapewnia, że każda przesyłana treść ma określone źródło pochodzenia; chroni to przed niechcianą korespondencją oraz przed phishingiem.
- Szyfrowanie danych podczas transmisji, a także identyfikacja odbiorcy zapewniają poufność danych, chronią przed ich kradzieżą i nieuprawnionym do nich dostępem.
- Tworzone dowody, które są opatrywane pieczęcią elektroniczną oraz elektronicznym znacznikiem czasu, chronią integralność każdej przesyłki i umożliwiają wykrycie nieuprawnionej zmiany treści lub podmiany korespondencji.



### Rejestrowane doręczenie elektroniczne



Rysunek 4. Kluczowe aspekty bezpieczeństwa usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego





Niezależnie od skuteczności zabezpieczeń chroniących systemy informatyczne, zapewnienie bezpieczeństwa jest uwarunkowane bezpośrednio zachowaniem użytkowników e-Doręczeń ze względu na zagrożenia płynące ze strony inżynierii społecznej/social engineering, takich jak:

- naciski z powodu pośpiechu,
- nieformalne prośby o wykonanie określonych działań,
- używanie argumentu autorytetu.

Z tego względu każda organizacja powinna wyposażyć swoich pracowników korzystających z systemów e-Doręczeń w niezbędną wiedzę, między innymi poprzez szkolenia. Poniżej wskazano kilka podstawowych zasad bezpiecznego korzystania z systemu e-Doręczeń.

- Chronić swoje hasła dostępu i staraj się je co jakiś czas zmieniać.
- Nie udostępniaj nikomu haseł jednorazowych, wpisuj je wyłącznie w systemie e-Doręczeń.
- Nie odpowiadaj na e-maile zachęcające do ujawnienia danych i haseł.
- Nie przechowuj danych dotyczących konta w jawnej postaci w miejscu, z którego mogą zostać w prosty sposób skradzione bądź ujawnione osobom trzecim.
- Nie klikaj na podejrzane odnośniki podawane w e-mailu.
- Nie uruchamiaj programów oraz załączników nieznanego pochodzenia.
- Sprawdź, czy używasz szyfrowanego połączenia:
  - czy adres rozpoczyna się od <https://>,
  - czy w oknie przeglądarki widoczna jest ikona kłódki oznaczająca połączenie szyfrowane.
- Chronić urządzenie, z którego się logujesz (np. aktualnym oprogramowaniem antywirusowym z aktualną bazą wirusów).
- Blokuj możliwość pracy na urządzeniu, gdy przestajesz z niego korzystać.



## 3. KORZYŚCI DLA RYNKU: ADMINISTRACJA, BIZNES, OBYWATEL

### 3.1. Główne przypadki biznesowe – przykłady zdefiniowanych usług, które mogą bazować na e-Doręczeniach

Komunikacja z wykorzystaniem kwalifikowanych usług w ramach krajowego systemu e-Doręczeń będzie mogła się odbywać:

- do i z podmiotów administracji publicznej (A2A, A2B, A2C),
- bezpośrednio pomiędzy osobami fizycznymi (C2C),
- od osób prawnych (np. jednoosobowych działalności gospodarczych – CEIDG) czy dużych firm do siebie nawzajem (B2B) lub z tego rodzaju instytucji do osób fizycznych (B2C),
- pomiędzy osobami fizycznymi a wszystkimi rodzajami podmiotów gospodarczych (C2B).

#### EKSPERT RAPORTU

Maciej Górski, CENTRALNY OŚRODEK INFORMATYKI

Najważniejszą korzyścią wdrożenia e-Doręczeń będzie przejście całej gospodarki na korespondencję elektroniczną – również trzeciego sektora oraz przedsiębiorców. O ile standardem jest obieg elektroniczny w ramach administracji centralnej – to do czasu wdrożenia e-Doręczeń nie jest możliwe prawnie skuteczne doręczenie elektroniczne w relacji obywatel – przedsiębiorca i przedsiębiorca – przedsiębiorca. To uzyskamy jako finalny efekt wdrożenia krajowego systemu doręczeń elektronicznych.

Kluczowym parametrem pozwalającym odpowiedzieć na pytanie, czy dana korespondencja ma być wysłana poprzez usługę e-Doręczeń, jest wymagalność potwierdzenia nadania i odbioru tej przesyłki, a także identyfikacji obu stron tej specyficznej transakcji elektronicznej. Jeżeli odpowiedź na tak postawione pytanie jest pozytywna, a jednocześnie chcemy skorzystać z takich zalet, jak szybkość, wygoda i mniejsze koszty, to powinniśmy zrealizować przesyłkę z użyciem tej usługi.

Elektroniczne doręczenia mogą mieć wiele zastosowań. Podstawowym obszarem jest komunikacja z administracją publiczną i w tym zakresie od strony praktycznej e-Doręczenia zastąpią ePUAP, który do tej pory był głównym punktem styku dla obywateli oraz podmiotów gospodarczych z administracją publiczną.

ePUAP jest rozwiązaniem ogólnopolskim, uruchomionym w 2008 roku, utrzymywany przez ministra właściwego ds. informatyzacji i funkcjonującym na podstawie prawa lokalnego. Jego podstawowym zadaniem jest zapewnienie komunikacji obywateli i przedsiębiorców z jednostkami administracji publicznej. W 2014 weszło w życie rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014, powszechnie nazywane eIDAS, regulujące obszar identyfikacji elektronicznej oraz usług zaufania w UE. Jedną z usług z katalogu usług zaufania jest właśnie e-Doręczenie, którego zasady



działania i skutki mają zasięg ogólnoeuropejski. Wykorzystanie usług doręczenia elektronicznego działających w ramach krajowego systemu doręczeń zapewni identyfikację nadawcy i odbiorcy, integralność i poufność przesyłki, a ponadto niepodważalność doręczenia, potwierdzoną dowodami wysłania oraz odebrania – rozpoznawalnymi na terenie całej Unii Europejskiej.

W przypadku gdy dokument, a szerzej – dowolne dane w postaci elektronicznej, musi zostać przekazany odbiorcy w określonym czasie i formacie elektronicznym pozwalającym na zachowanie przede wszystkim integralności treści i poufności, usługa e-Doręczenia powinna być podstawowym wyborem. Choć w pierwszym odruchu będziemy łączyli e-Doręczenia z przesyłaniem korespondencji analogicznej do tradycyjnego listu poleconego, to naturalnym sposobem wykorzystania tego rozwiązania jest przesyłanie np. faktur elektronicznych, regulaminów, potwierdzanie danych wprowadzanych z wykorzystaniem formularzy elektronicznych.

W obszarze zainteresowania podmiotów gospodarczych znajdzie się wiele przypadków użycia e-Doręczeń, w tym dla licznych z nich będzie to okazja do ostatecznej migracji całego procesu do świata elektronicznego – przykłady takich przypadków biznesowych to chociażby:

- obsługa sformalizowanej umowy,
- masowa wysyłka, np. regulaminów, faktur (możliwość nadawania tej samej e-przesyłki do wielu odbiorców),
- wezwanie kontrahenta do zapłaty,
- masowa wysyłka aktualizacji cennika dotyczącego usług bankowych, porozumienia, ugody z klientami,
- wysyłka deklaracji podatkowych w formie cyfrowej.

## EKSPERT RAPORTU

Paweł Wojtaszyk, ASSECO DATA SYSTEMS

Dzięki digitalizacji usług związanych z naszym życiem codziennym jesteśmy w stanie załatwiać wiele spraw, nie wychodząc z domu czy biura. Jedną z usług, które ułatwią nam życie w zakresie bezpiecznej komunikacji, są rejestrowane doręczenia elektroniczne, które zagwarantują ochronę treści oraz bezpieczeństwo korespondencji. e-Doręczenia docelowo zastąpią tradycyjny, papierowy list polecony, trafiając ekspresowo i bezpośrednio zawsze do właściwego adresata, który otrzyma elektroniczne powiadomienie o wiadomości w skrzynce odbiorczej. Jednym z kwalifikowanych dostawców e-Doręczeń będzie Asseco Data Systems, gdzie każdy będzie mógł założyć skrzynkę z unikalnym adresem, aby wysłać i odbierać cyfrowe listy polecone. Całe rozwiązanie będzie oparte o usługi zaufania, dzięki czemu proces zagwarantuje zachowanie poufności, integralności danych czy potwierdzenie daty i godziny wysłania przesyłki lub jej odbioru. Usługa zagwarantuje poufność korespondencji i ochroni przed kradzieżą, uszkodzeniem oraz ingerencją w treść. e-Doręczenia od Asseco Data Systems dadzą możliwość skorzystania z serwisu WWW i integracji systemu. Użytkownik będzie mógł nadawać przesyłki zarówno do instytucji publicznych czy firm, jak i do osób fizycznych. e-Doręczenia są szansą na kolejne usprawnienie życia codziennego, zapewniając oszczędność czasu i bezpieczeństwo prawne przysłanej korespondencji.



### 3.2. Zestawienie ekonometryczne korzyści wynikających z wdrożenia e-Doręczeń dla administracji, biznesu oraz obywateli

Korzyści wynikające z wdrożenia e-Doręczeń można podzielić na korzyści finansowe i niefinansowe. Skrócenie czasu realizacji przesyłek, kontrola nad procesem, wygoda i bezpieczeństwo rozwiązań bazujących na elektronicznych doręczeniach to ważne korzyści pozafinansowe, których beneficjentami będą zarówno organy administracji publicznej, jak i podmioty niepubliczne oraz wszyscy obywatele.

#### EKSPERT RAPORTU

Magdalena Sławińska, URZĄD KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Najważniejszymi korzyściami z wdrożenia rejestrowanych doręczeń elektronicznych w Polsce będzie uproszczenie komunikacji podmiotów publicznych i prywatnych oraz obywateli z organami administracji publicznej. Usługa ta umożliwi bezpieczne doręczanie przesyłek w zdigitalizowanej formie, do której powoli wszyscy się przyzwyczajamy. Możliwość gromadzenia korespondencji od różnych nadawców w jednym miejscu, jak również pewność i niezaprzeczalność dowodów to kolejne ważne dla wszystkich stron komunikacji pozytywne aspekty tej nowej usługi. Od strony finansowej wszyscy uczestnicy rynku zarejestrują oszczędności wynikające z migracji przesyłek do kanału cyfrowego. Po wdrożeniu punktu transgranicznego uzyskamy też coraz bardziej pożądaną w procesach cyfrowych interoperacyjność na poziomie międzynarodowym.

Wśród ogólnych korzyści dla uczestników rynku wdrożenie e-Doręczeń powinno przynieść:

- uproszczenie wymiany komunikacji między podmiotami publicznymi, komercyjnymi, społecznymi i klientami indywidualnymi;
- optymalizację procesów biznesowych i administracyjnych;
- zapewnienie skutecznych prawnie dowodów, uregulowanych przepisami europejskimi dla bezpiecznej komunikacji elektronicznej;
- oszczędności wynikające z niższych kosztów wysyłki i odbioru przesyłek elektronicznych w stosunku do korespondencji tradycyjnie wykorzystującej papier;
- wzmocnienie rynku cyfrowego – dostawców usług zaufania, dzięki zapewnieniu podmiotom z tego rynku nowego strumienia przychodów i klientów;
- rozwój cyfryzacji i pogłębianie wiedzy społeczeństwa na temat możliwości rozwoju oraz bezpieczeństwa cyfrowego;
- interoperacyjność międzynarodową – dzięki planowanym integracjom z systemami funkcjonującymi w Unii Europejskiej.

Korzyści finansowe będą przede wszystkim wynikać z oszczędności pośrednich i bezpośrednich związanych z procesem realizacji wysyłki korespondencji. Do kosztów pośrednich zaliczyć można np. wydatki związane z koniecznością odwiedzania placówki pocztowej w celu nadania lub odbio-



ru korespondencji. Koszty bezpośrednie będą obejmować zmniejszenie lub eliminację zamawiania usług związanych z przygotowaniem do wydruku, wydrukiem i konfekcjonowaniem korespondencji masowej oraz przede wszystkim zmniejszenie kosztów wysyłki przesyłek – związanych z opłatami dla operatorów pocztowych.

W skali pojedynczej przesyłki listowej wysyłanej przez administrację publiczną, która będzie mogła zostać przeniesiona do usługi publicznej e-Doręczeń (PURDE), sama oszczędność wynikająca ze średniego kosztu wysyłki listu poleconego będzie wynosić blisko 5 zł (przesyłka według cennika PURDE kosztować będzie 5,04 zł brutto, podczas gdy wysłanie listu poleconego według obecnego cennika Poczty Polskiej kosztuje 9,8 zł). W przypadku usługi hybrydowej oszczędność będzie znacznie niższa, bo wyniesie ok. 2 zł (wysyłka przy użyciu usługi hybrydowej będzie kosztować 8 zł brutto).

Natomiast w przypadku pojedynczej przesyłki listowej poleconej, która jest wysyłana przez podmiot biznesowy do jego kontrahentów – innych podmiotów instytucjonalnych lub klientów indywidualnych – oszczędność będzie wynosiła ok 7,6 zł – aktualnie cennikowy koszt listu poleconego wynosi ok. 9,8 zł, a koszt przesyłki w ramach systemu e-Doręczeń według cennika Poczty Polskiej, pierwszego kwalifikowanego dostawcy, który oferuje kwalifikowaną usługę e-Doręczeń wynosi 2,20 zł brutto).

**Oszczędność liczona na jednej przesyłce zrealizowanej przez system e-Doręczeń w stosunku do standardowego listu może wynieść nawet 75%, nie licząc potencjalnie krótszego czasu przygotowania przesyłki w systemie e-Doręczeń i kosztów druku, zakupu kopert czy obsługi kancelaryjnej.**



## Oszczędności po stronie administracji publicznej

Dla określenia skali oszczędności po stronie administracji publicznej przyjęto następujące założenia:

- niezmiennosc wolumenu korespondencji wysyłanej z i do administracji publicznej,
- niezmiennosc cennika operatora wyznaczonego (aktualnie Poczty Polskiej) w zakresie zarówno usług nadawania korespondencji tradycyjnej, jak i doręczenia elektronicznego,
- brak uwzględnienia zwrotów i kosztu ich obsługi,
- brak uwzględnienia kosztów projektu wdrożeniowego, szkoleń, prowadzenia działań komunikacyjnych czy innych kosztów związanych z obsługą systemu,
- szacowana roczna liczba przesyłek zleczanych przez podmioty publiczne na poziomie ok. 200 mln sztuk,
- opłata za nadanie przesyłki poleconej według obecnego cennika Poczty Polskiej – 9,80 zł (usługa zwolniona jest z podatku VAT),
- szacowana średnia opłata za realizację usługi PURDE (publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego) na poziomie 5,04 zł brutto,
- opłata za realizację PUH (publicznej usługi hybrydowej) – 8,00 zł brutto,
- szacowana roczna liczba przesyłek zleczanych przez obywateli i przedsiębiorstwa do podmiotów publicznych – 120 mln sztuk.

W poniższej tabeli przedstawiona została estymacja poziomu oszczędności dla administracji publicznej i dla podmiotów niepublicznych po uwzględnieniu wylistowanych powyżej założeń oraz z wykorzystaniem dostępnych danych. Tabela prezentuje potencjalne roczne oszczędności związane z brakiem opłat w komunikacji na liniach administracja – administracja.

Poziom migracji na usługę PURDE	10%	50%	90%
<b>Administracja publiczna</b> <i>Szacowane oszczędności związane z migracją tradycyjnej korespondencji do doręczeń elektronicznych</i>	460 mln zł	858 mln zł	1255 mln zł
<b>Obywatele i przedsiębiorstwa</b> <i>Szacowane oszczędności związane z migracją tradycyjnej korespondencji do doręczeń elektronicznych</i>	118 mln zł	588 mln zł	1058 mln zł

Tabela 5. Potencjalne roczne oszczędności związane z migracją do usługi PURDE



## WAŻNE!

**W przypadku migracji 90% przesyłek administracji publicznej do usługi elektronicznej maksymalne oszczędności w skali roku dla administracji publicznej oraz obywateli i przedsiębiorstw związane z komunikacją z administracją publiczną mogą przekroczyć 2,3 mld złotych.**

### Oszczędności po stronie podmiotów komercyjnych

„Wyliczone przy takich założeniach oszczędności dla podmiotów komercyjnych, w przypadku, gdyby były w stanie zmigrować 50% realizowanej przez siebie korespondencji z formuły tradycyjnej na elektroniczną przy wykorzystaniu usługi e-Doręczeń, wynosiłyby 660 mln zł brutto wyłącznie ze względu na obniżenie kosztów wysyłki, przy uwzględnieniu cenników operatorów. Dodatkowe oszczędności to ok. 86 mln zł brutto, gdy założymy zniwelowanie kosztu związanego z przygotowaniem do wydruku, wydrukiem i konfekcjonowaniem jednej przesyłki fizycznej na poziomie 1 zł brutto. W przypadku migracji 100% przesyłek do nowej usługi oszczędności będą wynosić 1,39 mld zł brutto z tytułu zmniejszenia kosztów wysyłki i 174 mln zł brutto ze względu na likwidację kosztów wydruku i konfekcji korespondencji papierowej.

Podobnie jak w przypadku przedstawionej wcześniej projekcji dla sektora publicznego, przyjęto pewne założenia:

- liczbę listów poleconych z sektora komercyjnego oszacowano na 129 mln sztuk rocznie (liczba wszystkich listów poleconych to ok. 329 mln sztuk po odjęciu szacunkowych ok. 200 mln listów tego typu wysyłanych przez administrację publiczną), co stanowi ok. 15% wszystkich przesyłek według raportu Urzędu Komunikacji Elektronicznej za 2022 rok;
- liczbę przesyłek kurierskich zawierających dokumenty, w tym tych wymagających identyfikacji odbiorcy, oszacowano na 44,7 mln rocznie, co stanowi 5% wszystkich przesyłek kurierskich według raportu Urzędu Komunikacji Elektronicznej za 2022 rok;
- szacowaną średnią opłatę za realizację przesyłki tradycyjnej z potwierdzeniem odbioru i doręczenia dla obywateli i przedsiębiorstw – 9,80 zł brutto;
- szacowaną średnią opłatę za realizację przesyłki w ramach kwalifikowanej usługi e-Doręczeń według cennika pierwszego dostawcy świadczącego komercyjną usługę – 2,20 zł brutto.

Wyliczone przy takich założeniach oszczędności dla podmiotów komercyjnych, w przypadku, gdyby były w stanie zmigrować 50% realizowanej przez siebie korespondencji z formuły tradycyjnej na elektroniczną przy wykorzystaniu usługi e-Doręczeń, wynosiłyby 659 mln zł wyłącznie ze względu na obniżenie kosztów wysyłki, przy uwzględnieniu cenników operatorów. Dodatkowe oszczędności to ok. 86 mln zł, gdy założymy zniwelowanie kosztu związanego z przygotowaniem do wydruku, wydrukiem i konfekcjonowaniem jednej przesyłki fizycznej na poziomie 1 zł. W przypadku migracji 100% przesyłek do nowej usługi oszczędności będą wynosić 1,32 mld zł z tytułu zmniejszenia kosztów wysyłki i 174 mln ze względu na likwidację kosztów wydruku i konfekcji korespondencji papierowej.



## WAŻNE!

**Szacujemy, że przedsiębiorstwa komercyjne mogą przenieść co najmniej ćwierć miliarda przesyłek, realizowanych aktualnie rocznie w formule tradycyjnej (listy polecone, przesyłki kurierskie dokumentów) do usługi e-Doręczeń komercyjnych. Z tego tytułu będą mogły uzyskać docelowo maksymalnie nawet 1,49 mld zł oszczędności w skali roku.**

### 3.3. Analiza potrzeb firm w zakresie e-Doręczeń

Obowiązek dostosowania się do Krajowego Systemu Doręczeń Elektronicznych w pierwszej kolejności będzie obejmował podmioty publiczne, jednak według komunikatu ministra cyfryzacji taką powinność w późniejszym czasie będą miały również firmy.

Przygotowania do wdrożenia e-Doręczeń przez małe, średnie i duże przedsiębiorstwa trwają, dzięki czemu już teraz możemy określić oczekiwania tych grup. Na podstawie badań, które zostały przeprowadzone na rzecz tego Raportu (metodologia oraz szczegółowy opis wyników zawarty jest w rozdziale 5), możemy wnioskować, że odbiór koncepcji doręczeń elektronicznych jest pozytywny, ale

pojawiły się pewne obawy i wyzwania, na które możemy odpowiedzieć odpowiednim szczegółowym skonstruowaniem działań edukacyjnych po stronie administracji, a także w zakresie budowy usług i systemów poszczególnych dostawców. Pierwszą ze wskazywanych kategorii potrzeb jest edukacja zarówno administracji publicznej, jak i pracowników, którzy w podmiotach komercyjnych będą odpowiedzialni za obsługę tego typu korespondencji – uzupełnienie i ujednolicenie wiedzy pracowników w tym zakresie jest szczególnie ważne, aby firma funkcjonowała sprawnie, a nowy system przyniósł korzyści, a nie straty. Jednym z pomysłów, które się pojawiły, było na przykład wyznaczenie oddzielnego (dodatkowego) stanowiska dla osoby, która pełniłaby funkcję administratora odpowiedzialnego za e-Doręczenia (rozsyłanie wysyłek wewnątrznie, prowadzenie rejestru). Wydaje się to rozsądnym rozwiązaniem. Przedstawiciele podmiotów komercyjnych potrzebują również

informacji odnośnie do sposobu działania e-Doręczeń w firmie – jedną z niewiadomych dla nich pozostaje, czy nowa usługa będzie funkcjonowała razem z dotychczasowymi rozwiązaniami (ePUAP, KRZ, Konto przedsiębiorcy na gov.pl), oddzielnie od nich czy je zastąpi. Innym wyzwaniem było określenie

## WAŻNE!

**Dla firm czynnikiem sukcesu e-Doręczeń będzie właściwa edukacja zarówno pracowników administracji, jak i wyznaczonych osób w samej firmie w zakresie nowej usługi, udana integracja z obecnymi w firmie systemami IT, odpowiedni czas i zasoby poświęcony na implementację i obsługę, a także elastyczny interfejs, umożliwiający właściwe zarządzanie korespondencją (porządkowanie, kategoryzowanie, wyszukiwanie) z uwzględnieniem wielości ról w organizacji, jak również jej wielokanałowość.**





liczby adresów do doręczeń i obiegu dokumentów w firmie – pojawienie się tej informacji na stronach rządowych zdecydowanie ułatwiłoby proces przygotowania i planowania działań przed wprowadzeniem e-Doręczeń. Wskazywano również na konieczność organizacji spotkań czy też stworzenia przestrzeni wymiany informacji z dostawcami systemów, aby je lepiej poznać i wspólnie wypracować pomysły na rozbudowanie ich funkcjonalności z uwzględnieniem potrzeb firm. Padł nawet pomysł przygotowania i udostępnienia materiałów w formie „Wikipedii e-Doręczeń” z FAQ, które można by pobrać i wykorzystywać w pracy. Wskazuje to na brak powszechnej wiedzy, że taka strona już funkcjonuje pod adresem <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia>.

Implementacja nowego systemu w przedsiębiorstwie wymaga czasu, skupienia i odpowiednich zasobów. Badane przedsiębiorstwa bardzo wyraźnie artykułują potrzebę odpowiedniego czasu na przygotowanie się do wdrożenia: zapoznanie się z mechanizmami, sposobem działania, szkolenia pracowników, wybór firmy szkoleniowej oraz odpowiedniego dostawcy usługi.

Badani wskazali również na konieczność dopracowania prawa na poziomie ustaw, ale i aktów wykonawczych, aby uniknąć sprzeczności zapisów pomiędzy poszczególnymi aktami prawnymi.

Co najważniejsze, badane firmy postrzegały usługę e-Doręczeń jako taką, która przyniesie znaczącą nową, dobrą jakość w korespondencji z bankami, sądami, adwokatami, przy zawieraniu umów, przetargach publicznych, rekrutacjach, ubezpieczeniach, w dokumentacji pracowniczej (zwolnienia lekarskie, świadectwa pracy, badania kontrolne, wypowiedzenia), komunikacji z klientem – wskazywano więc konkretne przypadki użycia w obszarze biznesu i kontaktu z administracją publiczną.

## **EKSPERT RAPORTU**

**Szymon Kaczan, POLSKA WYTWÓRNIA PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH S.A.**

Usługa e-Doręczeń wprowadza pozytywne zmiany w procesach biznesowych związanych z wymianą korespondencji. Podstawową korzyścią jest usprawnienie oraz uproszczenie wymiany informacji pomiędzy podmiotami publicznymi, niepublicznymi oraz osobami fizycznymi. Elektroniczna forma doręczenia ma skutek prawny tradycyjnego listu poleconego, a jednocześnie zapewnia zwiększone bezpieczeństwo. W efekcie przekłada się na szybsze działanie, redukcję kosztów obsługi i podniesienie jakości komunikacji z obywatelami lub klientami.

Jako że wiele podmiotów będzie miało obowiązek korzystania z e-Doręczeń, przyniesie to zwiększenie świadomości i zainteresowania usługami cyfrowymi wśród firm i obywateli oraz dalszy rozwój usług zaufania w sektorze publicznym i komercyjnym.

Może też stanowić krok w stronę pełnej cyfryzacji obiegu dokumentów w ramach organizacji, zwłaszcza gdy towarzyszy mu wdrożenie w ramach kompleksowego ekosystemu usług, takiego jak stworzona przez PWPW rodzina rozwiązań eDO.



### **3.4. Potencjał wykorzystania e-Doręczeń dla organizacji prowadzących działalność transgraniczną**

Podstawowa korzyść ze stosowania e-Doręczeń to oszczędność czasu, a jak mówi znane powiedzenie – czas to pieniądz.

Jednym z podstawowych elementów działalności międzynarodowej jest przemieszczanie się ze względu na wymóg fizycznej obecności w lokalizacji, w której musimy dokonać czynności formalnych lub prawnych. Często jest to spowodowane potrzebą potwierdzenia naszej tożsamości lub przedstawienia dokumentów potwierdzających nasze pełnomocnictwo.

Przekazywanie korespondencji tradycyjnymi kanałami wymaga czasu, przesyłka listowa lub kurierska muszą być fizycznie dostarczone, dodatkowo usługi te mają różne uregulowania w krajach członkowskich. Dokumenty potwierdzające odbiór nie zawsze spełniają warunki w procesie dowodowym i nie dają gwarancji poprawnej identyfikacji odbiorcy. Czas doręczenia i koszt przesyłek zależne są od lokalizacji odbiorcy.

Stosowanie kwalifikowanych usług zaufania, takich jak podpis elektroniczny czy e-Doręczenie, znacząco ułatwia operacje transgraniczne, eliminując utratę czasu przeznaczanego na przemieszczanie się w celu dokonania standardowych operacji. Rozporządzenie eIDAS stworzyło jednolitą podstawę prawną do funkcjonowania i rozpoznawania usług zaufania na terenie Unii Europejskiej w konsekwencji ich skutku prawnego. To dostawca usługi zaufania odpowiada za poprawną identyfikację osób fizycznych i podmiotów prawnych. Odpowiada również za zapewnienie bezpieczeństwa, integralności i poufności transakcji przekazywanej korespondencji przy jednoczesnej odpowiedzialności prawnej i finansowej. Każdy kwalifikowany dostawca usług zaufania ma obowiązek ubezpieczenia swojej działalności – jest to warunek, bez którego spełnienia nie może prowadzić działalności. Natomiast pracownicy dostawców usług zaufania w przypadku naruszeń ponoszą odpowiedzialność karną.

Na czas realizacji usługi e-Doręczenia nie wpływa lokalizacja odbiorcy, a dzięki odpowiednim regulacjom i rozwiązaniom w ramach e-Doręczenia skupiamy się na szybkiej wymianie niezbędnych danych z dowolnego miejsca na świecie w celu realizacji korespondencji (np. wystawienia faktury), rozwiązania sprawy (np. przekazania akt do urzędu lub sądu), zawarcia transakcji (np. umów z partnerem biznesowym).

Praktyczne przykłady w tym zakresie opisujemy również w rozdziale 6, poświęconym perspektywie rozwoju usługi i doświadczeniom zagranicznym.

### **3.5. Określenie ilościowe potencjału komercyjnego (oszczędności wynikające z digitalizacji, przychody dla operatorów)**

Potencjał komercyjny dla dostawców usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest docelowo bardzo duży. Jego skala i wymiar różnią się w zależności od podmiotu realizującego usługę. Są inne dla operatora wyznaczonego, oferującego również usługę kwalifikowaną, który jednocześnie jest dostawcą tradycyjnych usług pocztowych, w tym pełni rolę operatora wyznaczonego do obsługi przesyłek tradycyjnych dla administracji publicznej, a inne dla dostawców kwalifikowanych, którzy do tej pory nie funkcjonowali na tym rynku i dla których, przy adekwatnej wycenie usług, każdy nowy klient i każda przesyłka stanowią tzw. nowy biznes.



Drugim ważnym wymiarem jest tempo adaptacji usługi przez klientów komercyjnych, na co będzie miał wpływ przede wszystkim wymóg prawny dotyczący założenia adresu do doręczeń elektronicznych przez poszczególne typy podmiotów prawnych, ale liczyć się będzie również jakość systemów e-Doręczeń i ich potencjał do przejęcia roli realnego narzędzia do wysyłki masowej korespondencji rejestrowanej, tzn. wymagającej potwierdzenia nadania i/lub odbioru w podmiotach gospodarczych.

Wartość rynku komercyjnego e-Doręczeń będzie systematycznie wzrastać i szacujemy, że w wariantcie optymalnym do 2030 roku wartość tego rynku (wolumen przesyłek \* średniorynkowa cena za przesyłkę brutto) wyniesie ok. 420 mln zł przychodów dla operatorów (bez uwzględnienia ewentualnego wynagrodzenia dla dostawców za integrację, usługi dodatkowe itd, przy założeniu:

- szacowanej liczby przesyłek poleconych przesyłanych za pośrednictwem Poczty Polskiej przez podmioty komercyjne i osoby prywatne (B2B, B2C i C2C) w 2022 roku – 129 mln sztuk
- szacowanej liczby przesyłek za potwierdzeniem odbioru obsługiwanych przez firmy kurierskie w 2022 roku – 45 mln sztuk
- szacowanej średniej opłaty za realizację przesyłki w ramach usługi komercyjnej e-Doręczeń – 3,0 zł brutto

W poniższej tabeli znajduje się projekcja wartości tego rynku w latach 2024-2030 z uwzględnieniem założeń dotyczących wolumenu wysyłek, poziomu migracji do usługi i średniorynkowej ceny.

	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>
Średnia cena brutto za przesyłkę w ramach usługi komercyjnej e-Doręczeń”	3,0 zł	3,0 zł	3,0 zł	3,0 zł	3,0 zł	3,0 zł	3,0 zł
Wskaźnik migracji przesyłek poleconych i za potwierdzeniem odbioru do usługi komercyjnej e-Doręczeń	5%	10%	25%	40%	55%	70%	80%
Szacowana liczba przesyłek poleconych i za potwierdzeniem odbioru migrowanych do e-Doręczeń	9 mln sztuk	17 mln sztuk	43 mln sztuk	69 mln sztuk	96 mln sztuk	122 mln sztuk	139 mln sztuk
Wartość rynku komercyjnej usługi e-Doręczeń	26 mln zł	52 mln zł	130 mln zł	208 mln zł	287 mln zł	365 mln zł	417 mln zł

Tabela 6. Prognozowana wartość rynku pocztowego w latach 2024-2030

**W 2030 roku wartość rynku komercyjnego usługi e-Doręczeń w Polsce z perspektywy dostawców usługi może wynieść nawet ok. 420 mln zł.**



## 4. JAK WDROŻYĆ E-DORĘCZENIA W MOJEJ FIRMIE/INSTYTUCJI? PLAN NA PONIEDZIAŁEK RANO

### 4.1. Jak rozpocząć korzystanie z e-Doręczeń, jaki system wybrać?

Każda osoba i każdy przedsiębiorca, a szerzej mówiąc, każdy podmiot prawny może korzystać z usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Ustawa o doręczeniach elektronicznych reguluje zasady komunikacji z podmiotami publicznymi, natomiast nie wprowadza ograniczeń dla komunikacji pomiędzy pozostałymi użytkownikami. Obowiązek przyjmowania korespondencji mają:

- podmioty publiczne,
- podmioty wpisane do KRS i CEiDG,
- osoby wykonujące zawód zaufania publicznego.

Zgodnie z ustawą w Polsce określone grupy podmiotów mają obowiązek posiadania adresu do doręczeń (ADE) i przyjmowania korespondencji od podmiotów publicznych, nadawanej z wykorzystaniem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Osoby fizyczne samodzielnie decydują o sposobie doręczenia. Jeśli nie zdecydują się na korzystanie z e-Doręczeń, korespondencja będzie do nich docierać w dotychczasowy sposób. Szczegóły dotyczące harmonogramu wdrożenia obowiązku stosowania usługi znajdują się w rozdziale 1 Raportu.



## 4.2. W jakich procesach mogę wykorzystać e-Doręczenia?

Obowiązek stosowania e-Doręczeń nakładany przez Ustawę oraz naturalne w Polsce skojarzenia z platformą ePUAP powodują, że pierwszy proces, o którym pomyślimy, to dostarczanie i odbieranie korespondencji. Trzeba jednak pamiętać, że procesy e-Doręczeń obejmują znacznie szerszy obszar związany z przekazywaniem danych w postaci elektronicznej, które nie muszą mieć struktury załączników i informacji w formie tekstowej. e-Doręczenia mogą potwierdzać przekazanie danych między systemami lub wewnątrz systemu bez przekazywania przesyłanych treści na zewnątrz, np. wypełnienie formularza danymi przez użytkownika i zapisanie ich w systemie – e-Doręczenia zapewnią niepodważalne dowody tej operacji, wystawiane przez niezależny podmiot. Innymi słowy, nie musimy kupować nowego systemu, żeby wykorzystać zalety e-Doręczeń. Na tej samej zasadzie możemy wykorzystać posiadane już dziś dane kontaktowe użytkowników, np. adres mailowy czy konto w naszym systemie, a użytkownik otrzyma informację w formie, do której jest przyzwyczajony.

Przykładowe procesy, które mogą zostać powiązane z usługą e-Doręczeń:

- doręczanie korespondencji z potwierdzeniem nadania i/lub odbioru,
- przekazywanie informacji realizujące wymaganie trwałego nośnika, np. regulaminów, warunków współpracy,
- przekazywanie faktur drogą elektroniczną, np. eFaktura,
- doręczanie danych w postaci elektronicznej, dokumentów elektronicznych z zapewnieniem integralności, niezaprzeczalności, np. na potrzeby postępowań reklamacyjnych i dowodowych,
- procesy wymagające niezaprzeczalności, np. akceptacja lub aktualizacja danych przez użytkownika,
- procesy wymagające identyfikacji stron, czyli zapewniające możliwość wskazania, kto i kiedy ma dostęp do przekazywanych danych,
- procesy wymagające bezpieczeństwa informacji, czyli przekazywania danych zabezpieczonych z wykorzystaniem mechanizmów kryptografii, gdzie przekazywane dane są zaszyfrowane i zabezpieczone przed nieuprawnioną zmianą.



## EKSPERT RAPORTU

Paulina Pilch-Szewczyk, AUTENTI

Digitalizacja konsekwentnie dociera do kolejnych obszarów naszej codzienności. Jeszcze niedawno byliśmy świadkami częstych kolejek w bankach i urzędach – i jak wszyscy pamiętamy, okres pandemii zrewolucjonizował ten stan rzeczy. Wymóg fizycznej wizyty przestał być powszechny, a my coraz częściej korzystamy z możliwości kontaktu z instytucjami finansowymi i publicznymi za pomocą internetu. W naszej naturze leży dążenie do upraszczania i optymalizowania, dlatego nie dziwi fakt, że postęp w dziedzinie e-Doręczeń także przyspiesza. Tradycyjna forma dostarczania dokumentów stopniowo odchodzi w zapomnienie. Coraz częściej korzystamy z przesyłania wiadomości i dokumentów za pomocą elektronicznych form komunikacji, również, gdy w grę wchodzi dokumenty o istotnej ważności. Internet otworzył nowe możliwości wykorzystania odpowiednich narzędzi nie tylko do przesyłania, ale również do zabezpieczania wiadomości elektronicznych.

Elektroniczne doręczenia kwalifikowane (e-Doręczenia) umożliwiają bezpieczną i legalną wymianę dokumentów elektronicznych. E-przesyłki są zabezpieczane silnymi protokołami kryptograficznymi, co gwarantuje poufność i integralność informacji, daty oraz czasu. Chronią one dokumenty przed nieautoryzowanym dostępem, modyfikacją i podszywaniem się, co wzmacnia zaufanie do przesyłanych informacji. Dodatkowym zabezpieczeniem jest identyfikacja tożsamości zarówno nadawcy, jak i odbiorcy. Dzięki temu użytkownicy otrzymują niekwestionowaną pewność integralności swojej korespondencji – niezależnie od tego, czy korzystają z przeglądarki, integracji przez API czy z urządzeń mobilnych. e-Doręczenia są równoważne prawnie tradycyjnej przesyłce poleconej za potwierdzeniem odbioru.

Elektroniczne doręczenia kwalifikowane odbywają się w czasie rzeczywistym, co oznacza, że dokumenty są dostarczane praktycznie natychmiast po ich wystaniu. Jest to szczególnie przydatne w przypadku ważnych dokumentów, takich jak umowy czy korespondencja biznesowa, dla których szybka i niezawodna dostawa jest kluczowa. Dodatkowo zapewnione są łatwiejsze zarządzanie dokumentami i ich archiwizacja. Przesłane dokumenty są przechowywane w formie elektronicznej, co ułatwia wyszukiwanie i udostępnianie przy jednoczesnym zachowaniu porządku chronologicznego. Dodatkowo e-Doręczenia w porównaniu z metodą tradycyjną są bardziej ekologiczne – ograniczają zużycie papieru i innych zasobów.

Wprowadzenie elektronicznych doręczeń kwalifikowanych wpisuje się w proces modernizacji i digitalizacji komunikacji, przyczyniając się do efektywniejszych i bardziej zaawansowanych metod przepływu informacji w naszym kraju. e-Doręczenia stanowią nie tylko innowację, ale są również wymogiem legislacyjnym wprowadzanym właśnie w Polsce. Zgodnie z komunikatem wydanym przez ministra cyfryzacji, podmioty objęte ustawą mają czas do 10 grudnia 2023 roku na wdrożenie niezbędnych rozwiązań technicznych i organizacyjnych umożliwiających uruchomienie systemu e-Doręczeń. Docelowo wszystkie podmioty publiczne, przedsiębiorcy oraz zawody zaufania publicznego będą zobowiązane do posiadania adresu do doręczeń elektronicznych i prowadzenia korespondencji za pośrednictwem e-Doręczeń.



### 4.3. Jak zbudować procesy biznesowe, w tym obsługę klienta, bazując na e-Doręczeniach

Obecnie usługa doręczenia elektronicznego jest postrzegana przez pryzmat obowiązku posiadania adresu do doręczeń oraz komunikacji z podmiotami publicznymi. Przygotowane aplikacje zapewniające dostęp doręczeń elektronicznych realizują funkcje zbliżone do powszechnie używanych systemów obsługujących pocztę elektroniczną.

W konsekwencji procesy biznesowe najczęściej odwołują się do skrzynki e-mail lub procesów znanych z korespondencji tradycyjnej. To naturalne, że zdecydowanie łatwiej jest bazować na rozwiązaniach, które znamy. Należy jednak pamiętać, że głównym zadaniem doręczenia elektronicznego jest dostarczanie niezaprzeczalnych dowodów dla zdarzeń z procesu przekazania danych w postaci elektronicznej. Przekazane dane i dowody ich przekazania stanowią razem komplet w procesach dowodowych i jako komplet powinny być przechowywane.

Jeśli na przykład w systemie EZD/kancelaryjnym przechowywać będziemy tylko przesyłkę, użytkownik nie będzie miał niezaprzeczalnej informacji, kiedy została ona nadana lub odebrana. Bez dostępu do dowodów użytkownika nie ma możliwości weryfikacji ich ważności.

Korzystając z usług doręczeń elektronicznych, należy pamiętać, że dokumenty elektroniczne przechowujemy i archiwizujemy w postaci elektronicznej. Wydruk takiego dokumentu jest tylko jego kopią, podobnie wydruk dowodu jest tylko jego kopią i nie ma wartości dowodowej.

Stosowanie doręczeń elektronicznych nie zawsze wymaga znaczących modyfikacji wykorzystywanych rozwiązań. Ich zastosowanie nie musi też być ściśle związane z przekazywaniem korespondencji. Doręczenia elektroniczne mogą być wykorzystane jako mechanizm potwierdzający przekazanie danych pomiędzy systemami, np. między systemem dziedzinowym a jego użytkownikiem. Dzięki takiemu zastosowaniu użytkownicy korzystają z dotychczasowych narzędzi, a właściciel systemu uzyskuje niepodważalne dowody transakcji, wystawione przez niezależny podmiot i uznawane we wszystkich krajach członkowskich. Z tego samego powodu nie ma ograniczeń co do medium, za pomocą którego zostaną udostępnione przekazywane dane.

W przypadku planowanego wykorzystania e-Doręczeń do przesyłania faktur istotnym zagadnieniem staje się integracja programów fakturowo-księgowych (F-K):

#### Integracja po API

Pierwszym możliwym proponowanym rozwiązaniem, jakie można opracować, aby ułatwić komunikację i odpowiedzieć na potrzebę biznesową, jaką jest wysyłka dokumentów fakturowych do odbiorców za pomocą kwalifikowanych doręczeń elektronicznych, jest skonfigurowanie integracji pomiędzy e-Doręczeniami a konkretnym programem F-K.



### **Automatyzacja programów fakturowo-księgowych**

Kolejnym możliwym sposobem wykorzystania e-Doręczeń do komunikacji z systemami F-K, jest możliwość zautomatyzowania programów fakturowych. Wiele z nich umożliwia przygotowanie konkretnego procesu biznesowego, który będzie przekazywany do portalu e-Doręczeń za pomocą wspomnianej wcześniej integracji po API. Przykładem może być masowe przygotowanie dokumentów informujących klientów banków o zmianie regulaminu świadczenia usług. Do każdego dokumentu zostaną dołączone dane konkretnych użytkowników, następnie końcowy plik w formacie PDF zostanie przekazany za pomocą integracji do portalu e-Doręczeń, w którym nastąpi masowa wysyłka do klientów wygenerowanych przez program F-K.

### **Osadzenie aplikacji**

Inną możliwością integracji kwalifikowanych doręczeń elektronicznych z systemami fakturowo-księgowymi, a co za tym idzie, osiągnięcie automatyzacji procesów, jest osadzenie jednego systemu w drugim. Embedded application to aplikacja wbudowana lub osadzona w innej aplikacji, która może być uruchamiana bezpośrednio w środowisku, w którym została zainstalowana, bez konieczności uruchamiania jej jako oddzielnego programu. Embedded applications są zazwyczaj tworzone, aby wzbogacić funkcjonalność innych aplikacji i zapewnić użytkownikom dostęp do dodatkowych narzędzi i zasobów. Przykłady embedded applications to wtyczki do przeglądarek internetowych, dodatki do edytora tekstu czy moduły do systemów zarządzania treścią. Jedną z ich największych zalet jest to, że pozwalają one na szybkie i łatwe dodawanie funkcjonalności do istniejących aplikacji, bez konieczności tworzenia nowych programów od podstaw. W ten sposób można zwiększyć wartość użytkową i użyteczność istniejących aplikacji, a także ułatwić pracę użytkownikom poprzez dostarczenie im bardziej kompleksowych narzędzi. W przypadku tego rozwiązania można osadzić e-Doręczenia w oprogramowaniu fakturowym. Zaletą osadzania jest to, że można spersonalizować (tzw. customizacja) wygląd (UI), aby był jak najbardziej przyjazny dla użytkownika.





#### 4.4. Przygotowanie do wdrożenia e-Doręczeń – krok po kroku

Przygotowując się do wdrożenia e-Doręczeń, warto sobie odpowiedzieć na kilka podstawowych pytań. Pozwoli to właściwie przejść proces przygotowania i samego wdrożenia.

##### 1. Czy mam obowiązek korzystania z e-Doręczeń?

- Obowiązek ma każdy podmiot publiczny, przedsiębiorca zarejestrowany w KRS lub CEIDG i podmiot wykonujący zawód zaufania. Osoba fizyczna samodzielnie podejmuje decyzję, czy korzystać z e-Doręczeń.

##### 2. Od kiedy mam obowiązek korzystania z e-Doręczeń?

- Szczegółowy harmonogram (Kalendarz) przedstawiono w rozdziale 1.3.1. Raportu. Ma on zastosowanie, o ile szczegółowe przepisy nie stanowią inaczej (np. prawo bankowe w odniesieniu do banków).

##### 3. Czy mogę wybrać dostawcę e-Doręczeń?

- Podmiot publiczny ma obowiązek korzystać z usługi Operatora Wyznaczonego.
- Każdy inny podmiot i osoba fizyczna mają możliwość wyboru dostawcy usługi e-Doręczeń.

##### 4. Co muszę wiedzieć, zanim zacznę korzystać z e-Doręczeń?

- Kto w mojej organizacji
  - jest odpowiedzialny za nadawanie i odbieranie korespondencji,
  - jest odpowiedzialny za obsługę korespondencji,
  - odpowiada za przechowywanie i archiwizację korespondencji.
- Czy moja organizacja wykorzystuje system kancelaryjny, EZD lub inny odpowiadający za obieg korespondencji wewnątrz organizacji; jaka jest szacunkowa liczba odbieranych i wysyłanych przesyłek.

Uzyskanie tych informacji pozwoli określić głównych zainteresowanych projektem w firmie i określić najlepsze ścieżki wdrożenia.



## Plan dla małych firm i organizacji oraz dla osób fizycznych

Gdy organizacja otrzymuje i wysyła korespondencję sporadycznie, a za obsługę korespondencji odpowiada niewielka grupa osób lub organizacja nie posiada zasobów na wdrożenie systemu dostawcy do obsługi korespondencji lub gdy jesteś osobą fizyczną, ścieżka postępowania powinna być następująca:

- Każdy dostawca e-Doręczeń przyłączony do krajowego systemu doręczeń udostępnia aplikację lub stronę www, dzięki której Twoja organizacja będzie mogła nadawać, odbierać i obsługiwać korespondencję.
- Musisz wybrać jednego dostawcę: operatora wyznaczonego lub kwalifikowanego dostawcę e-Doręczeń.
  - Kwalifikowany dostawca e-Doręczeń na Twój wniosek zajmie się uzyskaniem unikalnego adresu do doręczeń, który zostanie utworzony dla Ciebie w Ministerstwie Cyfryzacji i wpisany do Bazy Adresów Elektronicznych.
  - W przypadku korzystania z usługi publicznej: poprzez stronę gov.pl wypełnij wniosek online o uzyskanie adresu do doręczeń. Zostanie on utworzony w Ministerstwie Cyfryzacji i wpisany do Bazy Adresów Elektronicznych – operator wyznaczony automatycznie tworzy i udostępnia skrzynkę doręczeń dla podmiotu wnioskującego. Gdy jesteś przedsiębiorcą, złożysz wniosek, wykorzystując Konto Przedsiębiorcy na stronie <https://biznes.gov.pl>.
- Po utworzeniu i aktywacji adresu do doręczeń twoja organizacja posiada już dostawcę usługi e-Doręczeń i jest odpowiedzialna za nadawanie, odbieranie i obsługę korespondencji z wykorzystaniem e-Doręczeń.



## Plan dla większych firm

Gdy organizacja otrzymuje i wysyła dużą ilość korespondencji i/lub posiada system do obsługi korespondencji, ścieżka postępowania powinna być następująca:

- Wybór integratora lub dostawcy.
- Każdy dostawca e-Doręczeń przyłączony do krajowego systemu doręczeń udostępnia interfejs API, dzięki któremu Twoja organizacja będzie mogła zintegrować swój system obsługi korespondencji.
- Twoja organizacja musi zdecydować, kto będzie odpowiedzialny za integrację systemu z dostawcą e-Doręczeń. Integratorem może być:
  - dostawca Twojego systemu,
  - dostawca e-Doręczeń,
  - Twoja organizacja.
- Musisz wybrać jednego dostawcę: Operatora Wyznaczonego lub kwalifikowanego dostawcę e-Doręczeń
  - Kwalifikowany dostawca e-Doręczeń na Twój wniosek zajmie się uzyskaniem unikalnego adresu do doręczeń, który zostanie utworzony dla Ciebie przez Ministerstwo Cyfryzacji i wpisany do Bazy Adresów Elektronicznych.
  - W przypadku korzystania z usługi publicznej: poprzez stronę gov.pl wypełnij wniosek online o uzyskanie adresu do doręczeń. Zostanie on utworzony w Ministerstwie Cyfryzacji i wpisany do Bazy Adresów Elektronicznych – operator wyznaczony automatycznie tworzy i udostępnia skrzynkę doręczeń dla podmiotu wnioskującego. Gdy jesteś przedsiębiorcą, złożysz wniosek, wykorzystując Konto Przedsiębiorcy na stronie <https://biznes.gov.pl>.
- Po utworzeniu i aktywacji adresu do doręczeń twoja organizacja posiada już dostawcę usługi e-Doręczeń i jest odpowiedzialna za nadawanie, odbieranie i obsługę korespondencji z wykorzystaniem e-Doręczeń.



## EKSPERT RAPORTU

Marek Miązkiewicz, MINISTERSTWO ROZWOJU I TECHNOLOGII

W trakcie prac nad projektem e-Doręczenia Ministerstwo Rozwoju i Technologii już w październiku 2021 roku uruchomiło e-usługę dla przedsiębiorców do wnioskowania o utworzenie adresu do doręczeń elektronicznych (ADE). Na portalu Biznes.gov.pl stworzyliśmy również aplikację do obsługi elektronicznych przesyłek. Pomimo braku obowiązku posiadania takiego adresu od początku działania systemu adres założyło prawie 60 tys. firm.

Ważnym elementem naszych prac była integracja systemu CEIDG z Bazą Adresów Elektronicznych (BAE). Przyświecał nam jeden cel – aby zakładanie ADE było dla przedsiębiorców wygodne i proste. Dlatego od 10 grudnia przedsiębiorca będzie mógł założyć adres do e-Doręczeń już na etapie zakładania działalności czy zmiany we wniosku CEIDG.

Wykorzystując udostępnione usługi, przedsiębiorcy, nie wychodząc z domu czy biura, mogą utworzyć adres do e-Doręczeń, a następnie bezpłatnie prowadzić korespondencję w formie elektronicznej z urzędami, na równi z tradycyjną formą przesyłki poleconej za potwierdzeniem odbioru.



## 4.5. Integracja z usługą e-Doręczeń

### Podmioty publiczne

Podmioty publiczne zobowiązane są do korzystania z usług operatora wyznaczonego, którym w naszym kraju jest Poczta Polska.

### EKSPERT RAPORTU

Kinga Dobrzyń, POCZTA POLSKA

W naszym kraju e-Doręczenia wprowadzają nową, niestosowaną dotychczas formę komunikacji zarówno dla obywateli, jak i dla instytucji. Poczta Polska miała unikalną możliwość jako pierwsza w Polsce zbudować i wprowadzić usługę zaufania – rejestrowane doręczenie elektroniczne – w roli operatora wyznaczonego (OW), zobowiązanego do świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE). W związku z tym Poczta Polska miała wiele obowiązków, m.in. uruchomienie systemu i usług już 5 października 2021 roku, mimo że obowiązek korzystania z nich miał wejść w życie dopiero w lipcu 2022. W efekcie tego obowiązku OW skutecznie utrzymuje system i zapewnia infrastrukturę przez prawie dwa lata, dostosowując się do obsługi dużej liczby usług oraz przestrzeni dla skrzynek doręczeń (SD), które zostały przewidziane. Komercyjni dostawcy mieli komfort obserwacji uruchamianej usługi i systemu, gdyż mogli poczekać na rozwój rynku, obserwować potrzeby i rozpocząć budowę swoich systemów w optymalnym terminie. Poczta Polska, również jako pierwsza w kraju, z powodzeniem przeszła audit kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego (Q-Doręczenia), która stanowi uzupełnienie PURDE i umożliwia komunikację między podmiotami niepublicznymi. Zarówno PURDE, jak i Q-Doręczenia są usługami zaufania, co oznacza, że muszą spełniać wszystkie wymagania rozporządzenia eIDAS oraz norm ETSI, co zapewnia najwyższy poziom bezpieczeństwa komunikacji i poufności. Ważnym aspektem jest fakt, że moc prawna tych usług jest równoważna z mocą tradycyjnej przesyłki poleconej z potwierdzeniem odbioru. Usługi RDE (rejestrowanego doręczenia elektronicznego) od lat są skutecznie świadczone na europejskim rynku, podczas gdy Polska dopiero rozpoczyna rewolucję w tym zakresie. Dlatego bardzo ważną rolę odgrywa edukacja rynku w celu wyjaśnienia, czym są te usługi, dlaczego są bezpieczne, dlaczego proces jest niepodważalny oraz przekazanie informacji o dowodach, które stanowią podstawę tej usługi.



## Integracja e-Doręczeń z systemami EZD przeznaczonymi dla administracji publicznej

NASK-PIB we współpracy z Podlaskim Urzędem Wojewódzkim prowadził prace związane z integracją platformy doręczeń elektronicznych z EZD PUW i EZD RP – systemami teleinformatycznymi do elektronicznego zarządzania dokumentacją, w których obecnie pracuje ponad 1200 podmiotów realizujących zadania publiczne. Przygotowane na dzień 5 października 2021 roku rozwiązania umożliwiają kompleksową obsługę przesyłek wpływających i wychodzących w trybie doręczeń bezpośrednio w ww. systemach EZD.

Prace związane z integracją prowadzono w dwóch obszarach:

Analiza programistyczna oraz wykonanie prac technicznych związanych z integracją EZD PUW i EZD RP z systemem e-Doręczeń oraz bazą adresów elektronicznych (BAE) na podstawie API dostarczonego przez Operatora Wyznaczonego oraz twórcę BAE.

Opracowanie założeń biznesowych tzw. modułu doręczeń elektronicznych oraz przygotowanie interfejsu użytkownika dla obu systemów EZD.

W pierwszym obszarze wykonano integrację z trzema następującymi podsystemami składającymi się na system e-Doręczeń:

- z serwerem uwierzytelniającym w celu uwierzytelnienia żądań wysyłanych do UserAgentApi i SearchEngineApi,
- z usługą UserAgentApi, odpowiedzialną za wysyłanie i odbieranie wiadomości,
- z usługą SearchEngineApi, pozwalającą na wyszukiwanie osób i podmiotów w BAE.

W ramach realizacji drugiego obszaru umożliwiono użytkownikom odbieranie przesyłek przekazanych na adres doręczeń elektronicznych oraz wysyłanie przesyłek w ramach usług PURDE oraz PUH bezpośrednio w systemach EZD, bez konieczności logowania się na konto podmiotu w systemie teleinformatycznym do doręczeń elektronicznych. Podmioty, w których wdrożono EZD PUW lub EZD RP, zostały poinformowane o niezbędnych formalnościach związanych z obowiązkiem uruchomienia obsługi doręczeń elektronicznych i konfiguracją systemu, umożliwiającą rozpoczęcie testowania nowego modułu. Moduł doręczeń elektronicznych w EZD PUW i EZD RP umożliwia realizację szeregu czynności m.in.:

- Odbieranie przesyłek skierowanych na adres podmiotu zapisany w BAE zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych. Po wpłynięciu przesyłki wystanej w trybie doręczeń elektronicznych system EZD automatycznie ewidencjonuje ją w rejestrze przesyłek wpływających (nadanie tzw. numeru RPW), uzupełnia metadane przesyłki i w razie potrzeby dodaje rekord z informacjami o nadawcy do bazy adresowej EZD. Do przesyłki dołączony jest dowód biznesowy doręczenia zapisany w formacie PDF, tzw. potwierdzenie otrzymania.
- Interfejs EZD umożliwia wystanie zapytania do BAE w celu sprawdzenia, czy dany adresat posiada adres do doręczeń elektronicznych, co pozwala na ustalenie sposobu komunikacji z klientem.



- Przygotowanie i zlecenie wysyłki korespondencji w trybie PURDE lub PUH z poziomu akt prowadzonych spraw. Dzięki temu prowadzący sprawy mogą samodzielnie realizować wysyłki w trybie PURDE lub PUH, bez angażowania pracowników punktów kancelaryjnych.

Ponadto w systemach EZD przygotowano walidacje i komunikaty, które uwzględniają wymagania przepisów prawa dotyczących prawidłowego przygotowania korespondencji trybie PURDE i PUH. Dodatkowo wprowadzono mechanizmy blokujące zlecenie wysyłki w przypadku wykrycia nieprawidłowości.

Jeżeli z EZD wysyłana jest wiadomość w trybie PURDE, do akt sprawy automatycznie dołączane są dwa dowody biznesowe: potwierdzenie wysłania i potwierdzenie otrzymania. Natomiast przy wysyłce w trybie PUH najpierw pobierane jest potwierdzenie nadania, a następnie EPO (w przypadku odebrania przesyłki przez odbiorcę). Jeśli przesyłka nadana w trybie PUH nie zostanie odebrana w ciągu 14 dni, system EZD pobiera dowód tzw. fikcji doręczenia, potwierdzający skuteczne doręczenie pisma, pomimo że nie zostało ono fizycznie odebrane.

Aby ułatwić korzystanie z modułu doręczeń elektronicznych, NASK-PIB przygotował:

- dokumentację techniczną, która opisuje niezbędne czynności konfiguracyjne, jakie powinien wykonać administrator lokalny w podmiocie korzystającym z EZD PUW i EZD RP, aby systemy mogły komunikować się z platformą do doręczeń elektronicznych;
- dokumentację użytkownika, zawierającą instrukcje dotyczące wysyłania i odbierania przesyłek w trybie doręczeń elektronicznych od strony interfejsu systemów EZD PUW i EZD RP;
- szkolenia online, które przeprowadził w pierwszej połowie 2023 roku, przybliżając użytkownikom EZD PUW i EZD RP sposób obsługi doręczeń elektronicznych w tych systemach; wzięło w nich udział ponad 8000 osób.

## EKSPERT RAPORTU

**Katarzyna Zajkowska, CENTRALNY OŚRODEK INFORMATYKI**

Upowszechnianie e-Doręczeń w całej administracji publicznej w Polsce (szacujemy, że 10 grudnia 2023 roku obowiązek korzystania z doręczeń elektronicznych będzie miało ponad 80 tysięcy urzędów) jest dużym wyzwaniem nie tylko ze względu na skalę. Założenie adresu i techniczne wdrożenie rozwiązania jest najprostszym etapem. Urząd może zintegrować swój system kancelaryjny albo korzystać z prostej w obsłudze aplikacji e-Doręczenia.

Jednak powszechne doręczanie pism przez e-Doręczenia oznacza konieczność zapewnienia elektronicznego obiegu dokumentów w urzędzie, podpisywanie dokumentów podpisem elektronicznym czy logowanie do aplikacji przez Węzeł Krajowy. Wymaga to niekiedy znacznych zmian organizacyjnych w urzędzie. Dla wielu, szczególnie drobnych urzędów jest to wyzwanie. Dlatego działania wdrożeniowe Ministerstwa Cyfryzacji skupiają się nie tylko na przeszkoleniu z obsługi aplikacji e-Doręczeń, ale również na wsparciu urzędów w cyfrowej transformacji.



## Przedsiębiorcy i pozostałe organizacje

### Integracja systemów podmiotów komercyjnych przeznaczonych do obsługi korespondencji i obiegu dokumentów

Wszystkie pozostałe w stosunku do publicznych podmioty oraz osoby fizyczne mają możliwość wyboru dostawcy kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, który przyłączony jest do krajowego systemu e-Doręczeń. W momencie tworzenia Raportu na dostępnej liście dostawców w tym zakresie widnieją Poczta Polska, Asseco Data Systems oraz KJF Inwestycje. Takie firmy jak Autenti oraz Państwowa Wytwórnia Papierów Wartościowych zapowiedziały uruchomienie usługi i przejście wymaganego prawem procesu certyfikacji w najbliższym czasie. Szczegóły poszczególnych systemów opisane są w dalszej części rozdziału. Każdy z kwalifikowanych dostawców przygotował możliwość integracji system <--> system z wykorzystaniem interfejsu API. Szczegóły takiej integracji ustalane są bezpośrednio między dostawcą i klientem.

## 4.6. Przegląd systemów e-Doręczeń

### Podmioty publiczne

W poniższym podrozdziale zawarliśmy, przygotowane przez wybranych dostawców, którzy jednocześnie są partnerami tego Raportu, podsumowania dotyczące proponowanych przez nich systemów e-Doręczeń.

### System e-Doręczeń Poczty Polskiej

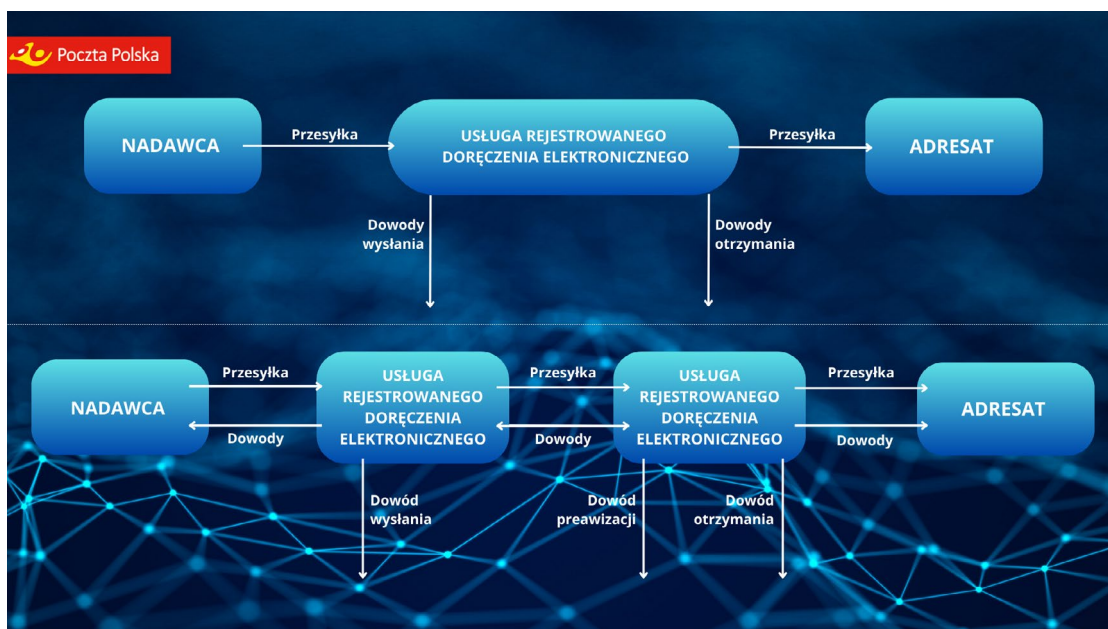
System Poczty Polskiej do obsługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego spełnia wymagania zarówno rozporządzenia eIDAS, jak i norm ETSI. Zgodnie z wymogami przepisów system usługi zaufania, jaką jest rejestrowane doręczenie elektroniczne, musi zapewniać przede wszystkim:

- identyfikację zarówno nadawcy, jak i odbiorcy, dzięki czemu mamy pewność, z kim korespondujemy, a zastosowanie środka identyfikacji elektronicznej uniemożliwia podszycie się pod inną osobę,
- poufność przesyłanych danych, tj. możliwość zapoznania się z nimi jedynie przez nadawcę i odbiorcę,
- integralność przesyłanych danych, czyli ich niezmiennosc od nadania do odebrania, co gwarantuje, że nadana przesyłka jest taka sama dla nadawcy i odbiorcy,
- dowody dla przesyłanych danych, w szczególności nadania, preawizacji i odbioru, które jednoznacznie wskazują, kto, kiedy i do kogo przesłał dane oraz kto i kiedy je odebrał,
- znakowanie czasem poszczególnych czynności, które są dokumentowane dowodami, z wykorzystaniem kwalifikowanego znacznika czasu, który niepodważalnie wskazuje pewny czas zaistnienia danych czynności,
- kwalifikowaną pieczęć elektroniczną dostawcy, którą podpisywane są dowody i która gwarantuje ich autentyczność, co pozwala posługiwać się nimi jako dowodami w sprawie.





Wszystkie te wymagania spełnia system Poczty Polskiej jako system usług zaufania. Ponadto Poczta Polska jako dostawca usług zaufania zapewnia narzędzie do weryfikacji wystawionych dowodów, umożliwiające sprawdzenie autentyczności dowodu otrzymanego od innego uczestnika procesu. System rejestrowanego doręczenia elektronicznego umożliwia w pełni bezpieczne przesyłanie danych pomiędzy dwiema stronami za pośrednictwem zaufanej strony trzeciej, które jest prawnie równoważne z wystaniem listu poleconego z potwierdzeniem odbioru.



Rysunek 5. Schematy realizacji usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego  
1) w ramach systemu Operatora Wyznaczonego (schemat górny)  
2) przy udziale systemu Operatora Wyznaczonego i innych dostawców (schemat dolny)



Świadczone są w sposób jednolity na bazie przepisów obowiązujących wszystkich dostawców – nie można ich kształtować dowolnie (np. podpis elektroniczny, znacznik czasu)



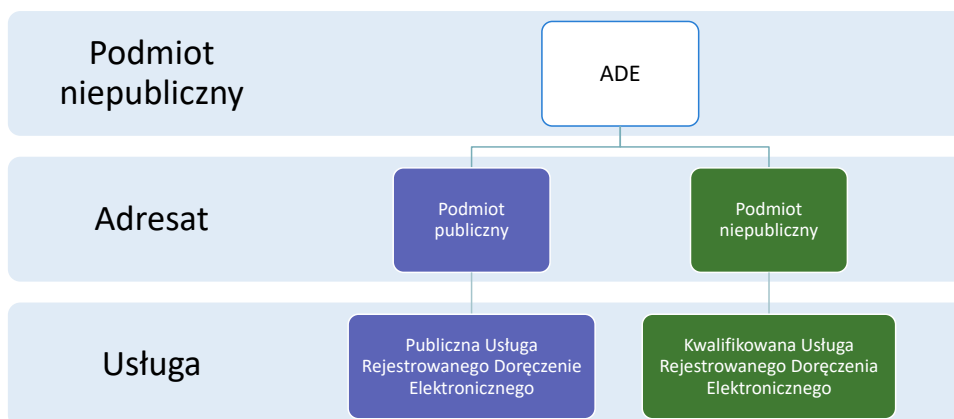
Jedną z usług zaufania jest rejestrowane doręczenie elektroniczne – umożliwia bezpieczne przesyłanie informacji między nadawcą a odbiorcą drogą elektroniczną, zapewniając skuteczne dowody poszczególnych zdarzeń\*



\*Zgodnie z art.3 pkt. 36 eIDAS - w praktyce zamiana tradycyjnego listu poleconego na elektroniczny list polecony

Rysunek 6. Kluczowe regulacje oraz najważniejsze atrybuty usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego

## 1. Podmiot niepubliczny – jak korzystać z e-Doręczeń Poczty Polskiej



Rysunek 7. Schemat usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego realizowanych przez Poczta Polską dla podmiotów niepublicznych

Publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE) jest realizowana od 5 października 2021 roku; zapewnia komunikację z podmiotami publicznymi – organami władzy publicznej, w tym administracji samorządowej. Poczta Polska uruchomiła 23 stycznia 2023 roku Q-Doręczenia (kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia Elektronicznego) jako usługę dodatkową do PURDE, zapewniającą komunikację pomiędzy podmiotami niepublicznymi, czyli np. firmami, przedsiębiorcami, stowarzyszeniami, adwokatami oraz osobami fizycznymi w komunikacji pomiędzy sobą.

Aby korzystać z usługi Q-Doręczenia funkcjonującej w ramach e-Doręczeń – posiadacze adresu do doręczeń elektronicznych (ADE) mogą w panelu usług dodatkowych szybko i wygodnie aktywować nową usługę.



Rysunek 8. Proces aktywacji usługi Poczty Polskiej Q-Doręczenia



Wysyłka pomiędzy nadawcą i odbiorcą jest realizowana przez kwalifikowany system teleinformatyczny Poczty Polskiej, który przeszedł wymagany, zewnętrzny audyt, przeprowadzony przez firmę akredytowaną przy Komisji Europejskiej.

System zapewnia:

- bezpieczeństwo przesyłki;
- integralność przesyłki;
- identyfikację nadawcy i odbiorcy;
- dowody potwierdzające poszczególne zdarzenia, które są opatrzone kwalifikowanym znacznikiem czasu i zabezpieczone kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną dostawcy.

Stworzenie nowej wiadomości w Q-Doręczeniu jest bardzo proste. Wystarczy dodać adresata doręczenia elektronicznego, wpisać temat i treść lub dołączyć załącznik, a następnie wysłać



Rysunek 9. Proces nadania korespondencji w ramach Q-Doręczenia

korespondencję. Jeżeli nadawca nie posiada pisemnej umowy z Poczta Polska, może przejść do folderu „do opłacenia” i w wygodny sposób opłacić wysyłkę dogodną metodą poprzez bramkę płatności. Wiadomość trafia do folderu „wysłane”, gdzie przy wiadomości widoczne są dowody dotyczące danej wysyłki dotyczące m.in. nadania, preawizacji, odebrania.

Adresat otrzymuje powiadomienie o nowej przesyłce na adres e-mail wskazany do notyfikacji.

Wiadomości wraz z dowodami można pobrać na własny dysk lokalny. Na Skrzynce Doręczeń Kwalifikowanych (SDK) istnieje możliwość stworzenia własnej książki adresowej z kontaktami, aby ułatwić nadawanie korespondencji.

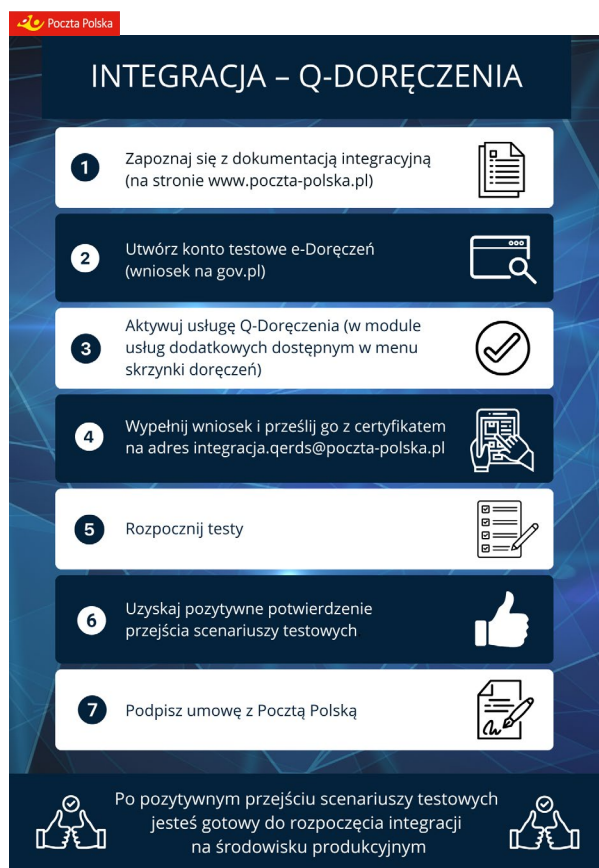
Rysunek 10. Proces odbioru korespondencji w ramach Q-Doręczenia



Dodatkowo, jeżeli podmiot prowadzi działalność gospodarczą, może skorzystać z opcji „Podpisz umowę” i przekazać swoje dane kontaktowe w celu zawarcia umowy, a co za tym idzie, płacić za nadane przesyłki raz w miesiącu, po otrzymaniu faktury.



Rysunek 11. Proces zawarcia umowy z Poczcią Polską na usługę Q-Doręczenia

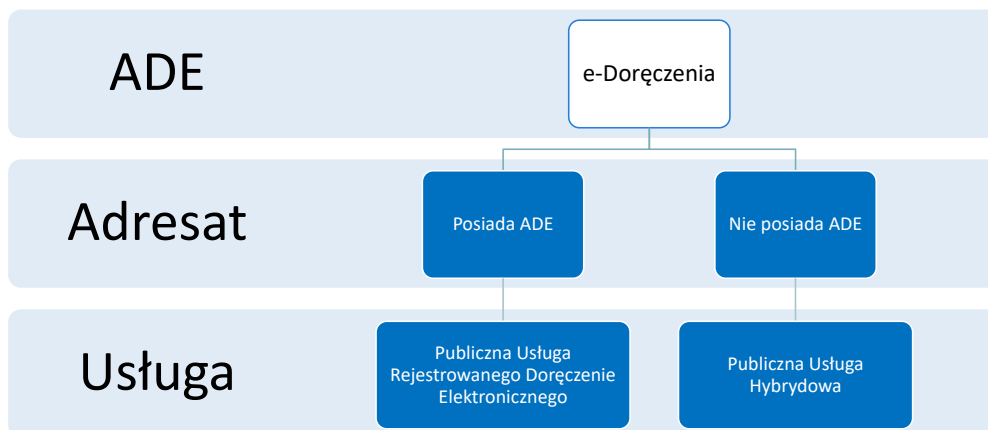


Podpisanie umowy jest również wymagane przy Integracji systemu klasy EZZ z usługą

Rysunek 12. Proces Integracji ze środowiskiem Poczty Polskiej w ramach usługi Q-Doręczenia



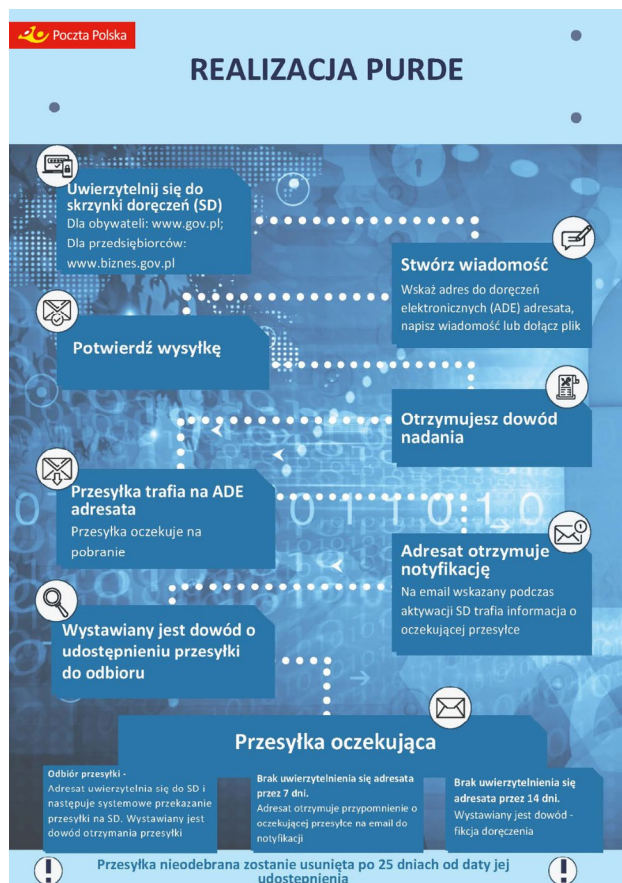
## 2. Podmiot publiczny – jak korzystać z e-Doręczeń Poczty Polskiej



Rysunek 13. Schemat usług publicznych realizowanych przez Pocztcę Polską dla podmiotów publicznych

Podmiot publiczny może korzystać z usług publicznych poprzez aplikację frontendową lub poprzez zintegrowany system EZD.

Nadawca **PURDE** wskazuje ADE adresata bądź wyszukuje adres w BAE, wpisuje temat i treść lub dołącza załącznik i wysyła wiadomość elektroniczną. Wiadomość trafia do folderu „wysłane”, gdzie przy wiadomości widoczne są dowody dotyczące danej wysyłki dotyczące m.in. nadania, preawizacji, odebrania. Adresat otrzymuje powiadomienie o nowej przesyłce na adres e-mail wskazany do notyfikacji.



Rysunek 14. Proces realizacji publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego przez Pocztcę Polską



**Publiczna usługa hybrydowa (PUH)** to usługa świadczona przez operatora wyznaczonego podobnie jak PURDE od 5 października 2021 roku, jeżeli nadawcą przesyłki listowej jest podmiot publiczny, stworzona z myślą o adresatach, którzy nie będą z różnych względów posiadali ADE, umożliwiającą pełną elektroniczną realizację procesów biznesowych związanych z obsługą i obiegiem korespondencji w podmiotach publicznych.

Podmioty publiczne przygotowują korespondencję w systemie e-Doręczeń:

- wpisują dane adresowe lub korzystają z wyszukiwarki adresów,
- uzupełniają temat wiadomości,
- dołączają pliki w formacie pdf z treścią korespondencji,
- wybierają parametry przesyłki oraz wydruku.

Tak przygotowana korespondencja w postaci elektronicznej jest nadawana przez dany podmiot i kierowana poprzez system teleinformatyczny do operatora wyznaczonego (Poczty Polskiej). Następnie jest generowana automatycznie strona adresowa na podstawie danych przekazanych przy nadaniu, która na rewersie zawiera potwierdzenie integralności dokumentu papierowego z dokumentem elektronicznym i łącznie z przesyłanym plikiem jest kierowana do automatycznego wydruku, zakopertowania w wydzielonej strefie z kontrolą dostępu, spełniającej normę ISO 27001. Tak opracowana przesyłka jest doręczana w sposób tradycyjny do adresata.

Elektroniczna część procesu zapewnia dowody związane z postępowaniem się przesyłanymi danymi, w tym dowód wysłania danych, jednocześnie chroni przesyłane dane przed ryzykiem ich utraty, uszkodzeniem lub jakąkolwiek nieuprawnioną zmianą. Każda przesyłka polecona krajowa ma zapewnione w standardzie Elektroniczne Potwierdzenie Odbioru (EPO).

Gwarantujemy bezpieczeństwo korespondencji, gdyż przesyłka w systemach teleinformatycznych pozostanie poufna, a także niezmieniona oraz nienaruszona w jakikolwiek inny sposób. Zgodnie z art. 47 ust. 2 Ustawy o doręczeniach elektronicznych „Wykonane przez OW wydruki dokumentów mają moc zrównaną z mocą dokumentów, z których zostały wykonane”.



Rysunek 15. Proces realizacji publicznej usługi hybrydowej przez Poczta Polską



## Q-Doręczenia | Poczta Polska

Q-Doręczenia gwarantują bezpieczne doręczenie dokumentów elektronicznych



integralność dokumentów



realizacja usługi przez zaufaną stronę trzecią



dowody zdarzeń



Szczegóły na stronie: [edoreczenia.poczta-polska.pl/q-doreczenia](https://edoreczenia.poczta-polska.pl/q-doreczenia)



## System e-Doręczeń Autenti

### Autenti – Platforma Usług Zaufania

#### Europejski Standard

Autenti to europejski standard w zakresie e-podpisów i usług identyfikacji. Oferuje m.in. platformę do zawierania umów drogą elektroniczną oraz rozwiązywania w obszarze elektronicznych doręczeń.

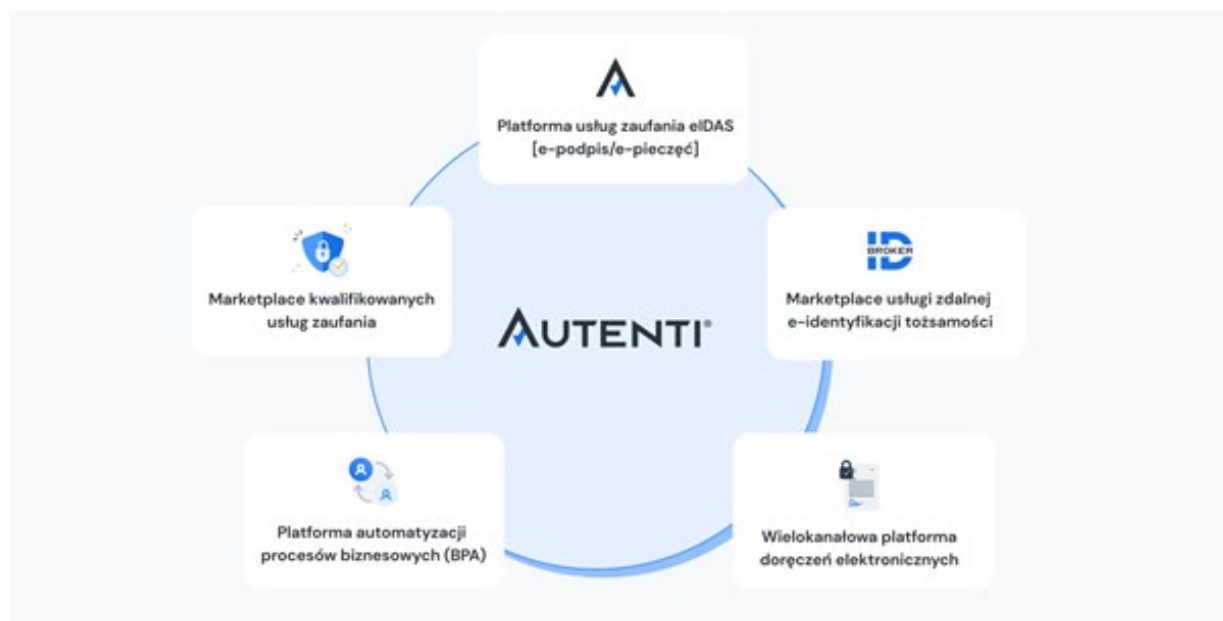
Platforma Autenti stanowi wyjątkowe połączenie usług z zakresu podpisów elektronicznych i zdalnej identyfikacji tożsamości, innowacyjnej technologii oraz środowiska prawnego w oparciu o przepisy europejskie i krajowe.

Unikatową funkcjonalnością platformy Autenti jest możliwość praktycznego wykorzystania wielu usług zaufania w ramach obsługi obiegu dokumentu pomiędzy różnymi stronami, w szczególności:

- podpisów i pieczęci elektronicznych – podpisu elektronicznego, zaawansowanego podpisu elektronicznego oraz kwalifikowanego podpisu elektronicznego,
- walidacji podpisu elektronicznego (złożonego również poza systemem Autenti),
- automatyzacji procesów biznesowych (Business Process Automation),
- elektronicznych doręczeń dokumentów (e-przesyłek).

Wszystko to odbywa się w ramach jednego ekosystemu usług zaufania, co ułatwia użytkownikom korzystanie z wielu usług, po utworzeniu konta na platformie.

Z Platformy Autenti można korzystać w relacjach z partnerami biznesowymi (B2B), konsumentami (B2C), a także pracownikami (B2E). To pierwsze tego typu rozwiązanie powstałe w Polsce, z powodzeniem wykorzystywane przez odbiorców na całym świecie.



Rysunek 16. Ekosystem usług zaufania w Autenti – 5 filarów





## e-Doręczenia w Autenti

### Rejestrowane e-Doręczenia

Ekosystem usług zaufania Autenti został rozbudowany o rozwiązanie wielokanałowej usługi Rejestrowanych Doręczeń Elektronicznych Autenti (e-Doręczenia), zgodnej z rozporządzeniem eIDAS obowiązującym w Unii Europejskiej.



Rysunek 17. Schemat nadawania i odbierania e-przesyłek z usługą e-Doręczenia Autenti

Nowy system stanowi komplementarny element platformy Autenti i umożliwia nadawanie i odbieranie e-przesyłek do podmiotów publicznych i prywatnych, które posiadają publiczny adres do e-Doręczeń lub skrzynkę do kwalifikowanych e-Doręczeń u zintegrowanych operatorów. Odbiorcą e-przesyłki może być także podmiot, który takiego adresu nie posiada.

Usługa elektronicznych doręczeń została zaprojektowana z myślą o wygodzie użytkowników, a jej obsługa poprzez przeglądarkę internetową jest równie intuicyjna, jak korzystanie z poczty elektronicznej.

Doręczanie e-przesyłek może odbywać się między wieloma interesariuszami, o różnym charakterze prawnym:

- B2B – pomiędzy firmami, tj. osobami prawnymi i/lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą,
- B2C - od firm do osób fizycznych (w tym klientów i pracowników),
- B2G - od firm do instytucji publicznych,
- C2C - pomiędzy osobami fizycznymi,
- C2B - od osób fizycznych do firm,
- C2G - od osób fizycznych do instytucji publicznych.



### E-skrzynka w Autenti – podstawowe funkcjonalności

Usługa e-Doręczeń Autenti dostarcza wielofunkcyjną skrzynkę nadawczo-odbiorczą dla elektronicznych doręczeń. Innowacyjne rozwiązanie umożliwia wysyłanie i doręczanie korespondencji, której adresatami w ramach platformy Autenti mogą być obywatele całej Unii Europejskiej oraz odbiorcy instytucjonalni (firmy prywatne oraz organizacje publiczne), a także użytkownicy posiadający skrzynki u zintegrowanych dostawców usługi rejestrowanych e-Doręczeń. Usługa zapewnia bezpieczny, intuicyjny i szybki sposób nadawania i odbierania przesyłek elektronicznych w jednym miejscu.

Usługa e-Doręczenia Autenti umożliwia przesyłanie danych pomiędzy interesariuszami w pełni elektroniczną drogą i zapewnia zabezpieczenie dowodów związanych ze zdarzeniami, które nastąpiły w trakcie procesu e-Doręczenia. Gwarantuje także ochronę przesyłanych danych przed ryzykiem uszkodzenia lub jakiegokolwiek nieuprawnionej zmiany, dzięki temu, że każdy przesłany plik (e-przesyłka) jest szyfrowany przed wystaniem i odszyfrowywany jedynie w momencie pobierania go przez upoważnioną osobę. Zgodnie z normami ETSI wytworzone dowody zawierają unikalne sygnatury przesyłanych plików („hash file digest”), które zapewniają możliwość weryfikacji braku dokonania zmian w zakresie zawartości nadanej korespondencji.

### Europejski e-Polecony

Dzięki zintegrowaniu usługi elektronicznych doręczeń Autenti z usługą Broker ID, która służy do zdalnej identyfikacji użytkowników i oferuje możliwość weryfikacji tożsamości za pomocą różnych metod, powstało nowoczesne rozwiązanie w zakresie cyfrowej komunikacji, które pozwala na bezpieczne i udokumentowane doręczanie elektronicznych przesyłek na obszarze Unii Europejskiej.

Doręczenie korespondencji na poziomie kwalifikowanym poprzez usługę zaufania jest równoważne tradycyjnemu doręczeniu dokumentu listem poleconym i oferuje identyczne skutki prawne, zarówno w Polsce jak i na terenie innych krajów Unii Europejskiej, gwarantowane unijnym rozporządzeniem eIDAS.

Przewagą e-Doręczeń nad doręczeniami tradycyjnymi jest fakt, że w przypadku doręczeń pocztowych w trybie listu poleconego, weryfikowana jest wyłącznie tożsamość odbiorcy przesyłki, podczas gdy rejestrowane elektroniczne doręczenia zapewniają, że zweryfikowana jest nie tylko tożsamość odbiorcy, ale również nadawcy przesyłki, a materiał dowodowy obejmuje nie tylko sam fakt nadania lub odbioru korespondencji, ale przede wszystkim możliwość potwierdzenia zawartości, jaka została przesłana.

W procesie nadawania i odbioru e-przesyłki, rozwiązanie e-Doręczeń Autenti generuje dowody, które w wygodnej dla użytkownika formie, dostępne są w ustandaryzowanym formacie XML, tak jak wymaga tego europejska norma ETSI 319 521 i udostępniane uczestnikom procesu.

Atutem usługi e-Doręczeń Autenti jest możliwość adresacji przesyłek do osób nieposiadających jeszcze adresu do doręczeń elektronicznych. W takim przypadku, odbiorca jest informowany wybranymi przez nadawcę kanałami komunikacji o oczekującej e-Przesyłce oraz otrzymuje instrukcje co do sposobu, w jaki należy odebrać zaadresowaną do niego korespondencję.



## Rejestrowane e-Doręczenia między wieloma operatorami

e-Doręczenia Autenti są otwarte na integrację z innymi dostawcami tej usługi. Dzięki implementacji europejskiego standardu, jakim jest protokół AS4 (Domibus), Autenti oferuje możliwość integracji swojej platformy z innymi dostawcami Rejestrowanych Doręczeń Elektronicznych, w tym zarówno operatorami kwalifikowanych usług zaufania, jak i z rozwiązaniami publicznych e-Doręczeń krajów członkowskich, bazujących na tym europejskim standardzie technologicznym.

## e-Doręczenia do podmiotów sektora publicznego

System e-Doręczeń Autenti umożliwia wysyłanie i odbieranie korespondencji z podmiotami sektora publicznego. Wysyłanie korespondencji do podmiotów publicznych wymaga wskazania ich publicznych adresów elektronicznych do doręczeń. Aby ułatwić poznanie adresów zarejestrowanych organizacji oraz osób i wprowadzanie ich przy nadawaniu korespondencji, Platforma Autenti została rozbudowana o bezpośrednią integrację z Bazą Adresów Elektronicznych, która jest rejestrem publicznym prowadzonym przez ministra cyfryzacji w Polsce. Zawiera ona informacje dotyczące adresów do doręczeń elektronicznych podmiotów publicznych oraz niepublicznych.

System e-Doręczeń Autenti obsługuje możliwość wysyłania dokumentów do skrzynek publicznych zarejestrowanych u zintegrowanych operatorów rejestrowanych doręczeń elektronicznych.

## API – automatyzacja nadawania i odbioru korespondencji

Usługa rejestrowanych doręczeń elektronicznych Autenti oferuje możliwość integracji z oprogramowaniem dziedzinowym, takimi jak systemy kancelaryjne czy rozwiązania typu DMS, czyli Document Management System z wykorzystaniem zautomatyzowanego interfejsu API. Dzięki API dla e-Doręczeń, firmy mogą łatwo skorzystać z możliwości nadawania, śledzenia przesyłki i potwierdzania doręczenia bezpośrednio w swoich własnych aplikacjach lub systemach. Automatyzacja tego procesu zwiększa efektywność, eliminując potrzebę ręcznego monitorowania każdego doręczenia i konieczność ręcznego logowania się do platformy. Dla wielu organizacji, możliwość integracji z API, otwiera możliwości bardziej zaawansowanej, zautomatyzowanej i niezawodnej komunikacji elektronicznej. W erze cyfryzacji, takie rozwiązania stają się istotnym narzędziem w codziennej działalności biznesowej i przyczyniają się do usprawnienia relacji z klientami.

## Zalety elektronicznych doręczeń dokumentów

### Dokumentacja doręczenia

Usługa e-Doręczenia Autenti dostarcza dla e-przesyłek potwierdzenia, że korespondencja została dostarczona i/lub otwarta przez odbiorcę. Dzięki temu nadawca ma pewność, że informacja dotarła do właściwej osoby lub instytucji. Dowody z procesu przesyłania e-przesyłek są dostępne zarówno dla nadawcy, jak i dla każdego upoważnionego odbiorcy dokumentu.

### Dostępność

Dzięki przeniesieniu procesu obsługi doręczeń korespondencji do świata cyfrowego, z usługi e-Doręczeń można korzystać o każdej porze, niezależnie od godzin otwarcia okienka pocztowego. Wystarczy posiadać urządzenie z dostępem do internetu, jak komputer czy smartfon, aby nadawać i odbierać przesyłki, bez względu na lokalizację nadawcy oraz odbiorców.



### Oszczędność czasu i kosztów

W porównaniu z tradycyjnym doręczeniem pocztowym, doręczenia elektroniczne za pośrednictwem platformy Autenti, są znacznie szybsze i tańsze. Nie ma potrzeby drukowania dokumentu, kopertowania czy dostarczania jej fizycznie do punktu wysyłki korespondencji, a w przypadku wykorzystania automatyzacji poprzez API, ręcznej obsługi procesu nadawania przesyłki.

### Bezpieczeństwo i prywatność

Rozwiązanie rejestrowanych doręczeń elektronicznych Autenti oferuje dodatkowe funkcje zabezpieczające poufność danych, takie jak szyfrowanie dokumentów. Dostęp do treści wysyłanych plików jest umożliwiony wyłącznie autoryzowanym odbiorcom. Mechanizmy weryfikacji tożsamości osób za pomocą zaawansowanych metod zdalnej identyfikacji użytkowników zapewniają ochronę poufnych informacji przed nieuprawnionym dostępem.

### Ekologia

Usługi rejestrowanych doręczeń elektronicznych, podobnie jak inne usługi ekosystemu usług zaufania Autenti, przyczyniają się do zmniejszenia zużycia papieru i innych materiałów, co ma pozytywny wpływ na środowisko.

Jest to działanie wspierające postawę odpowiedzialności ekologicznej i promowania zrównoważonego rozwoju w sektorze biznesowym.

### Szybkość

Dzięki automatycznej, natychmiastowej aktualizacji danych dotyczących przebiegu doręczania e-przesyłek, nadawcy mogą być na bieżąco informowani o statusie doręczenia, co pozwala na stałe monitorowanie procesu komunikacji.

### Szerokie zastosowania w biznesie

Z rozwiązań Autenti korzysta komercyjnie ponad 6 500 klientów w Europie, w tym przedsiębiorcy, reprezentanci wielu branż i sektorów oraz ich kontrahenci. W gronie klientów Autenti znajdują zarówno duże organizacje, jak m.in. Bank BNP Paribas, Alior Bank, PKO Bank Polski, Rossmann, Credit Agricole Bank, Bank Millennium, Decathlon, Ikano Bank, Toyota Bank, Netia, Medicover, EY, Siemens Finance, jak i wiele innych, mniejszych przedsiębiorstw, które chcą cyfryzować swoje procesy biznesowe.

Autenti to rozwiązanie, dzięki któremu prowadzenie biznesu staje się łatwiejsze.

# Czeka nas rewolucja?

AUTENTI®

## Co o e-doręczeniach mówią eksperci z Autenti.



### Paulina Pilch-Szewczyk

IT Product Manager odpowiedzialna za platformę e-Delivery

Elektroniczne doręczenia umożliwiają szybkie, bezpieczne i efektywne przekazywanie różnego rodzaju dokumentów za pomocą internetu.

e-Delivery – będące częścią ekosystemu Autenti służące do e-doręczeń, to kolejny, konsekwentny krok naszej firmy w kierunku redukcji papieru w działalności instytucji publicznych i przedsiębiorstw.

e-Delivery jest bezpiecznym, intuicyjnym i szybkim sposobem nadawania i odbierania przesyłek elektronicznych w jednym miejscu wraz z dowodami, otwarta na korespondencję między innymi dostawcami. Wielofunkcyjna skrzynka nadawczo-odbiorcza wewnątrz organizacji.

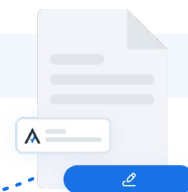
Jako firma świadcząca usługi zaufania skupiamy się na kwestiach bezpieczeństwa w transformacji cyfrowej. e-Delivery jako usługa zapewniająca integralność przesyłki, automatyzację i usprawnienie elektronicznego obiegu dokumentów, to mocny argument w rozmowach z partnerami, jak skutecznie przejść transformację cyfrową.



### Grzegorz Wójcik CEO Autenti

Misją Autenti jest edukowanie firm i przedsiębiorców w obszarze cyfrowej transformacji biznesu. Digitalizacja obejmuje kolejne aspekty naszej codzienności, do której właśnie dołączają doręczenia elektroniczne.

Już za pół roku każdy podmiot publiczny i każda spółka będzie musiała obsługiwać e-doręczenia. Jesteśmy gotowi wprowadzić naszych partnerów biznesowych i klientów do realizacji tego obowiązku z platformą e-Delivery.



### Dawid Cygan IT Systems Security Manager

\*\*\*



Spełniamy konkretne normy takie jak eIDAS, ETSI 319 521 i ASVS, które gwarantują bezpieczne przetwarzanie informacji. Nasze środki ochrony danych obejmują zarówno fizyczne zabezpieczenia, jak i wykorzystanie zaawansowanego narzędzia kryptograficznego HSM, które stanowi najbardziej bezpieczne miejsce przechowywania danych. Dodatkowo, każda transakcja jest potwierdzona pieczętowanymi dowodami nadania i odbioru, co zapewnia pełne zabezpieczenie procesów. Dzięki tym środkom możemy zagwarantować naszym klientom bezpieczeństwo i poufność ich danych.





### System e-Doręczeń PWPW (eDO Post)

eDO Post jest rozwiązaniem cyfrowym, które dostarcza:

- usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego, zwaną Usługą Doręczeń, będącą usługą zaufania opisaną w rozporządzeniu eIDAS 910/2014;
- usługę wspomagającą, zwaną Usługą Skrzynki, która wraz z Aplikacją Użytkownika służy m.in. do zarządzania korespondencją użytkownika usług.

Produkt przeznaczony jest dla osób fizycznych, osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi. Ma na celu zapewnienie bezpiecznego przekazywania korespondencji mogącej zawierać różnego rodzaju dokumenty w postaci załączników, z zachowaniem informacji o nadawcy i odbiorcy oraz z prowadzeniem rejestru zdarzeń dotyczących przekazywania wiadomości. Produkt może pełnić również rolę trwałego nośnika.

#### Załoženiami funkcjonowania systemu eDO Post są:

- zapewnienie wiarygodności, bezpieczeństwa oraz niezaprzeczalności,
- wymiana wiadomości z innymi usługami RDE, w tym Usługą Publiczną, w ramach Krajowego Systemu Doręczeń,
- uniwersalność działania i łatwość dostosowania do potrzeb użytkownika,
- wygoda i elastyczność użytkowania dzięki dostępowi do usług przy użyciu Aplikacji Użytkownika oraz bezpośredniemu połączeniu z usługami poprzez udostępnione API.

#### Celem rozwiązania PWPW S.A. jest dostarczenie korzyści związanych z:

- poprawą jakości i szybkości komunikacji,
- oszczędnością czasu i materiałów, optymalizacją kosztów korespondencji,
- redukcją ryzyka, bezpiecznym wysyłaniem i odbieraniem wiadomości i dokumentów, pewnym i bezpiecznym przechowywaniem wiadomości i dokumentów.

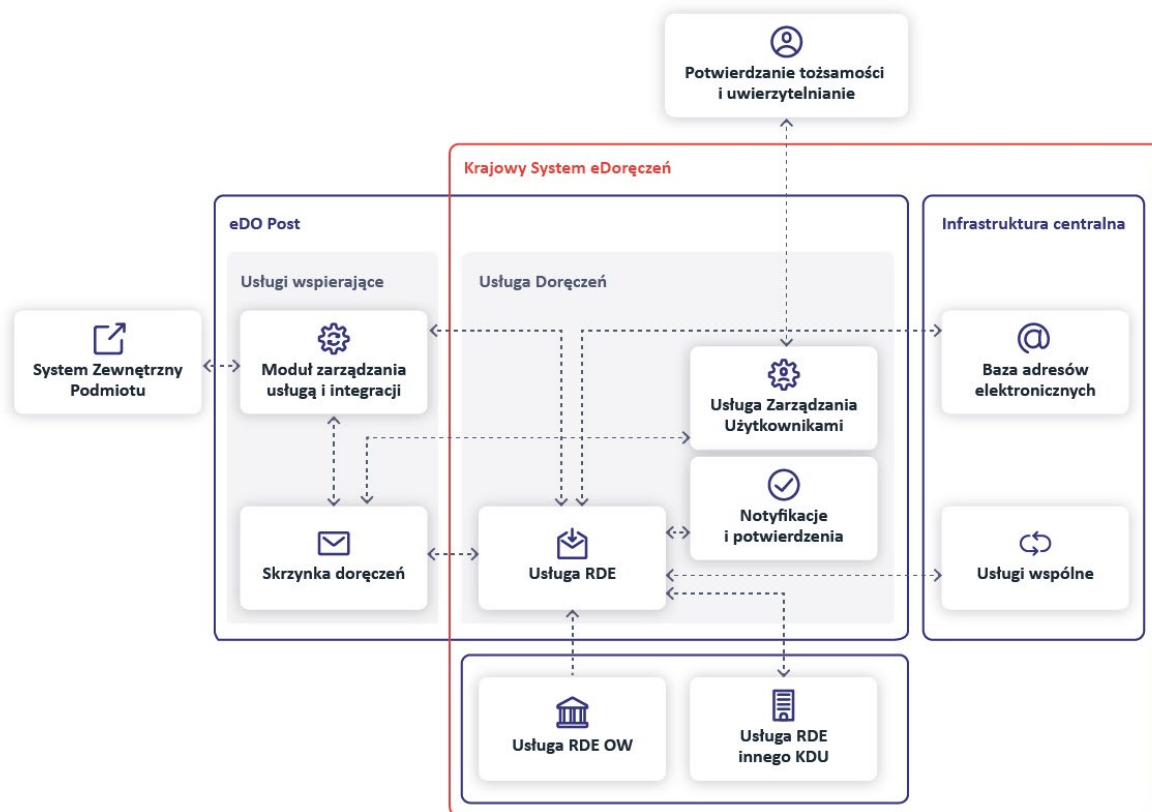
Rozwiązanie PWPW S.A. wykorzystuje najnowsze komponenty infrastruktury oraz aplikacji w celu spełnienia wymagań bezpieczeństwa dotyczących e-Doręczeń oraz zapewnienia wysokiego poziomu jakości i wygody korzystania z usług.

Produkt może być stosowany w następujących przypadkach:

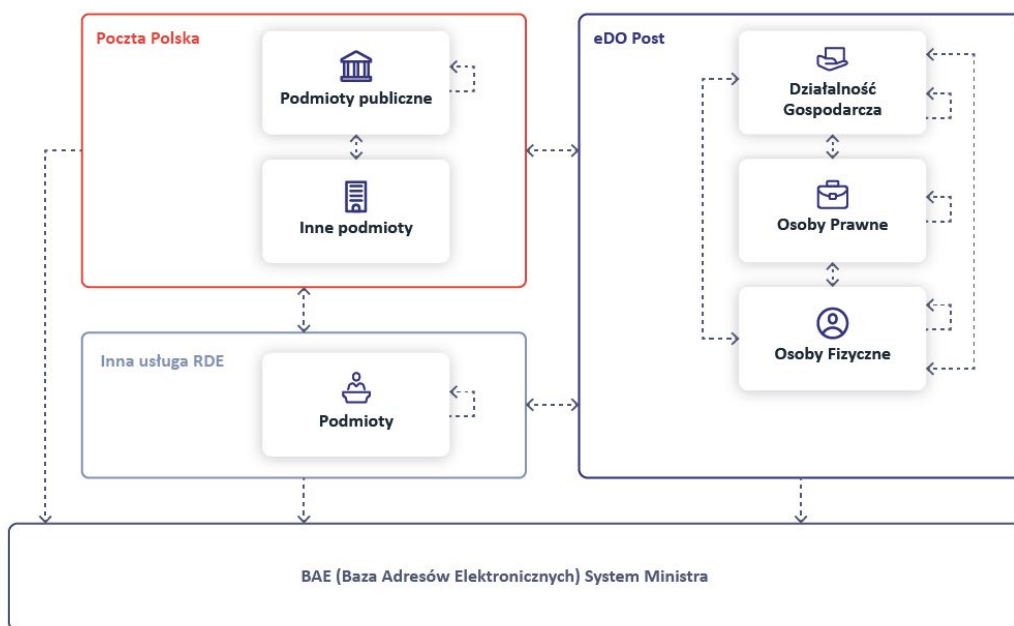
- przesyłania przez osoby fizyczne oraz firmy wiadomości do podmiotów publicznych,
- przesyłania wiadomości pomiędzy podmiotami niepublicznymi oraz osobami fizycznymi, wykonującymi zawody prawne,
- przesyłania wiadomości wewnątrz organizacji,
- przesyłania wiadomości przez podmioty komercyjne do swoich klientów,
- użycia produktu jako trwałego nośnika.



eDO Post jest kolejnym elementem ekosystemu usług zaufania oraz cyfrowej identyfikacji i uwierzytelniania stworzonego przez PWPW. Do rodziny eDO Hub należy także aplikacja eDO App, wykorzystująca możliwości korzystania z e-dowodu osobistego, oraz system kwalifikowanego podpisu elektronicznego Sigillum.



Rysunek 18. Diagram opisujący działanie systemu eDO Post w ramach Krajowego Systemu Doręczeń, z podziałem na elementy składowe



Rysunek 19. Diagram przepływu korespondencji pomiędzy system eDO Post i innymi dostawcami, z podziałem na grupy odbiorców



### **Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych S.A. – use case**

System eDO Post to uniwersalne rozwiązanie, z którego korzystać mogą wszystkie grupy podmiotów niepublicznych oraz osoby fizyczne. Szczególnym przypadkiem użycia jest zastosowanie produktu w wersji rozszerzonej o wewnętrzną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego (RDE). W tym wariantcie, oprócz obsługi adresu do doręczeń elektronicznych, wpisanego do Bazy Adresów Elektronicznych, w zakresie wymiany korespondencji z innymi usługami RDE możliwe jest również korzystanie z adresów działających wewnątrz organizacji. Dzięki temu komunikacja pomiędzy departamentami i działami firmy, a także z jej klientami, stanie się bezpieczna, wiarygodna i niepodważalna. Do tych korzyści warto dołączyć możliwość synchronizacji wiadomości pomiędzy Usługą Skrzynki a systemem wewnętrznym, jednoczesnego korzystania z Aplikacji Użytkownika oraz zintegrowanego systemu zewnętrznego.

Wychodząc naprzeciw wymaganiom klientów, chcemy dostarczyć rozwiązanie uniwersalne, przyjazne w użytkowaniu oraz elastyczne w dostosowaniu do potrzeb. Mogą oni nie tylko spersonalizować interfejs, ale też dodać nowe funkcje odpowiadające wymogom organizacji. Istnieje też opcja zwiększenia pamięci do przechowywania wiadomości oraz archiwum.

Użytkownicy mają dostęp do pełnej informacji o wymianie korespondencji – dla każdego etapu otrzymują potwierdzenie z zapisem czasu jego wystąpienia. Jeśli w momencie akceptacji, wysłania lub dostarczenia wiadomości wystąpi błąd, system udostępni użytkownikowi tę informację, dzięki czemu nie będzie żadnych wątpliwości dotyczących statusu przesyłki. System przechowuje wszystkie dowody wystąpienia zdarzeń przez co najmniej 36 miesięcy, dzięki czemu są one dostępne do wykorzystania i pozostają niepodważalne, z zachowaniem mocy prawnej



# System Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego

Rozwiązania cyfrowe dla administracji i biznesu  
od Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych



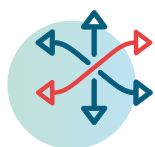
## KOMPLEKSOWE ROZWIĄZANIE

Usługa Doręczeń, Usługa Skrzynki i Aplikacja Użytkownika



## BEZPIECZEŃSTWO

Zabezpieczone przesyłanie wiadomości i załączników z wykorzystaniem kryptografii klucza publicznego oraz pieczęci kwalifikowanej



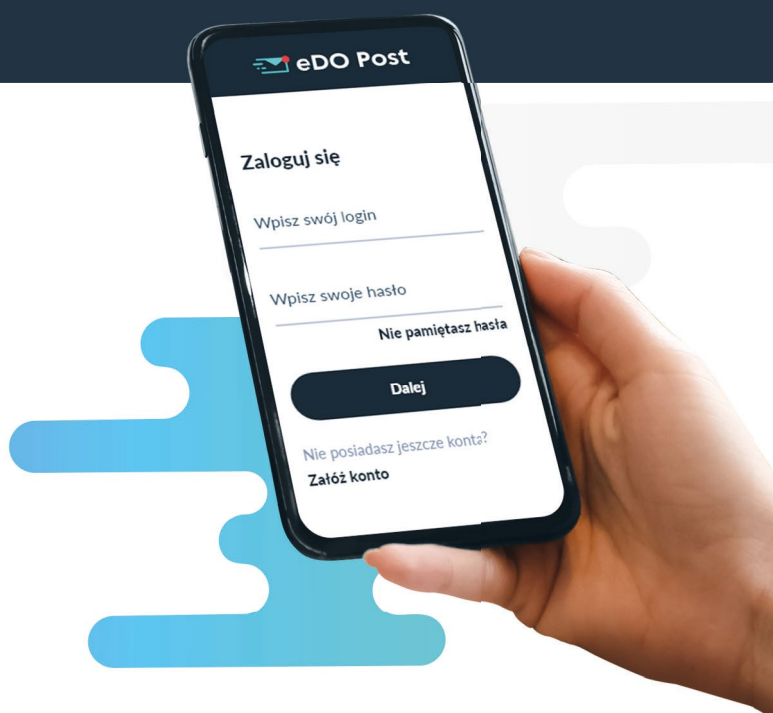
## WYGODA UŻYTKOWANIA

Elastyczność w dostosowaniu do wymagań. Dostęp do usług przez Aplikację Użytkownika lub API



## GRUPY DOCELOWE

Osoby fizyczne, przedsiębiorcy / podmioty gospodarcze (np. zawody prawnicze) korzystające z wysyłania listów poleconych oraz elektronicznej wymiany dokumentów



**eDO Post to  
oszczędność czasu  
i optymalizacja kosztów**

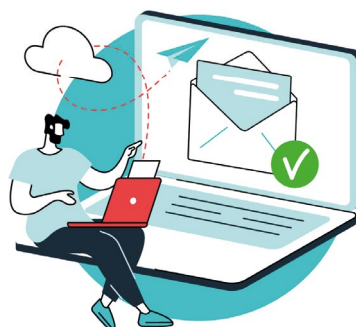
**Nie odkładaj decyzji  
biznesowej, eDoręczenia  
ruszają już w 2023**



Szczegóły usługi  
Pobierz (pdf)



Umów się  
z doradcą





### System e-Doręczeń Asseco Data Systems

Usługa e-Doręczenia Asseco Data Systems spełnia wymogi kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego. Asseco Data Systems jako kwalifikowany dostawca usług zaufania zapewnia narzędzia umożliwiające jednoznaczną identyfikację nadawcy i adresata danych przesyłanych w ramach usługi. Istotne jest to, że usługa e-Doręczenia Asseco Data Systems może wymieniać informacje z usługą rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE).

Najważniejsze elementy usługi e-Doręczenia:

- dane wysłane i otrzymane przy jej użyciu korzystają z domniemania integralności danych,
- dane wysyłane są przez zidentyfikowanego nadawcę i otrzymywane przez zidentyfikowanego adresata,
- dokładność daty i czasu wysłania oraz otrzymania danych (przesyłki) wskazanych przez kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

**e-Doręczenia** to gwarancja ochrony treści, bezpieczeństwa firmy oraz klientów.

**Wybierając usługę od Asseco Data Systems, zwiększysz:**



e-Doręczenia są usługą zapewniającą dowody związane z postugiwaniem się przesyłanymi danymi, w tym dowód wysłania i otrzymania danych.

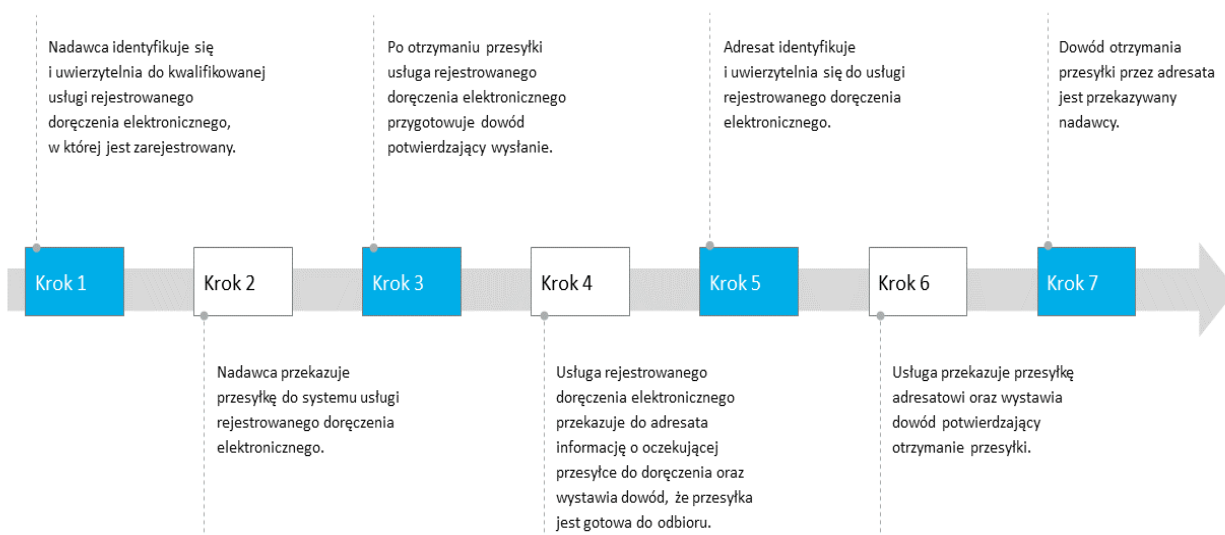
Oferta Asseco Data Systems pozwala na kontakt bez opłat z podmiotami publicznymi, jednocześnie oferując swoim klientom możliwość elektronicznego kontaktu zarówno z podmiotami komercyjnymi, jak i z klientami (firmy + osoby fizyczne) przy pomocy jednego interfejsu.

Usługa Asseco Data Systems jest zintegrowana z Bazą Adresów Elektronicznych, która jest rejestrem publicznym, prowadzonym i zarządzanym przez ministra właściwego ds. informatyzacji.



Rysunek 20. Back-end komunikacji w procesie usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego

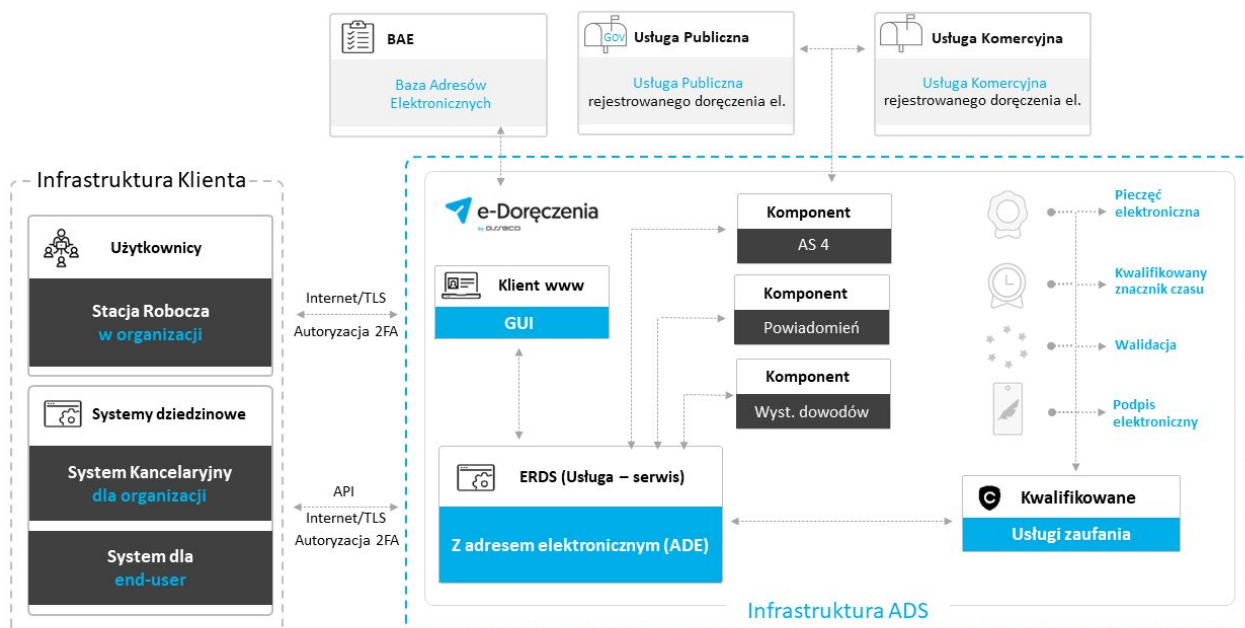
### Uproszczony proces realizacji przesyłek przebiega w następujący sposób:



Rysunek 21. Uproszczony proces realizacji przesyłek e-Doręczenia Asseco Data Systems

Usługa dostępna jest w wariantach:

- Serwis www – dostęp do interfejsu www usługi e-Doręczeń,
- API – w tym wariantcie system dziedziny zamawiającego łączy się przez API z infrastrukturą ADS, z dostępem do skrzynki e-Doręczeń.



Rysunek 22. Architektura rozwiązania – e-Doręczenia Asseco Data Systems

Usługa sprawdzi się wszędzie, gdzie konieczna jest wysyłka dokumentów w formie listu poleconego oraz w innych formach cyfrowej komunikacji z kontrahentami/klientami, takich jak:

- obsługa sformalizowanej umowy,
- masowa wysyłka faktur,
- wezwanie do zapłaty kontrahenta,
- masowa wysyłka aktualizacji cennika dotyczącego usług bankowych,
- kontakt z administracją publiczną,
- i wiele innych.

# Twój elektroniczny list polecony

## Do czego możesz wykorzystać usługę e-Doręczeń?

Usługa służy do odbioru i wysyłania elektronicznych przesyłek w kontakcie z:



administracją publiczną



firmami



osobami fizycznymi

## Dzięki e-Doręczeniom od Asseco:

1. Spełniasz wymagania prawne ustawy o e-Doręczeniach oraz zgodność z eIDAS
2. Zapewniasz identyfikację nadawcy i odbiorcy
3. Oferujesz wysoką ochronę przesyłanych treści, dzięki wykorzystaniu integralności danych
4. Gwarantujesz potwierdzenie nadania i odbioru danych
5. Korzystasz jak chcesz – usługa dostępna 24/7 z urządzenia z dostępem do internetu
6. Oszczędzasz czas przysyłając korespondencje elektronicznie
7. Wspierasz ochronę środowiska zmniejszając zużycie papieru

Skontaktuj się z nami i sprawdź co jeszcze  
zyskasz wybierając e-Doręczenia.

[infolinia@certum.pl](mailto:infolinia@certum.pl)



## 5. PERSPEKTYWA UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO – WYNIKI PRZEPROWADZONYCH BADAŃ JAKOŚCIOWYCH

### 5.1. Metodologia przeprowadzonych badań

Wdrażanie systemu e-Doręczeń często jest oceniane jako domknięcie cyfrowej transformacji w Polsce, w której obszar identyfikacji klientów w formule zdalnej oraz realizacji procesów na styku administracja publiczna – sektor komercyjny – klient końcowy w dużej mierze został już opanowany poprzez wdrożenie poszczególnych rozwiązań, stosowanych powszechnie przez miliony użytkowników. W takiej sytuacji przygotowanie systemów z ich interfejsami użytkownika, właściwą edukacją i odpowiednim przygotowaniem kadry obsługującej tym bardziej jest krytycznym czynnikiem dla ostatecznego sukcesu tej przełomowej usługi. Na rzecz tego Raportu zostały zrealizowane badania jakościowe. Celem badań było zweryfikowanie poziomu wiedzy przedstawicieli poszczególnych segmentów rynku na temat tej innowacyjnej usługi, jak również uzyskanie pierwszych opinii, poznanie punktów widzenia, postrzeganych przez odbiorców szans i zagrożeń dla jej rozwoju, ze szczególnym naciskiem na te elementy, które pozwolą dostawcom, jeszcze na etapie projektowania, odpowiednio skorygować interfejs użytkownika, politykę informacyjną, elementy cennikowe czy produktowe.

Ostatecznie zdecydowaliśmy się na użycie techniki grup fokusowych (FGI – Focus Group Interview) oraz wywiadów pogłębionych (IDI – Individual In-depth Interview). Badania fokusowe zostały zrealizowane w maju oraz czerwcu 2023 roku w czterech grupach:

- administracja publiczna i samorządowa (1 fokus w dużym mieście wojewódzkim, 1 fokus w mieście niewojewódzkim – 50-500 tys. mieszkańców),
- klienci indywidualni (1 fokus w dużym mieście wojewódzkim, 1 fokus w mieście niewojewódzkim – 50-500 tys. mieszkańców, Warszawa),
- przedstawiciele małych i średnich przedsiębiorstw (1 fokus w dużym mieście wojewódzkim, 1 fokus w mieście niewojewódzkim – 50-500 tys. mieszkańców),
- reprezentanci dużych przedsiębiorstw (fokus online).

Zgodnie z metodyką fokusów respondenci rozmawiali między sobą w obecności moderatorów na tematy związane z e-Doręczeniami. Istniały dwa scenariusze badania, które w zależności od grup poruszały następujące zagadnienia: ocena konceptu e-Doręczeń, wiążące się z wdrożeniem wyzwania i problemy, scenariusze użycia tej usługi i korzyści z niej wynikające, przygotowanie do wdrożenia, przydatność nowej usługi w instytucji.

Dla odpowiedniego uzupełnienia wiedzy dotyczącej odbioru e-Doręczeń zostały przeprowadzone wywiady pogłębione (IDI – Individual In-depth Interview) z ekspertami rynku, przedstawicielami podmiotów publicznych i prywatnych, które są zaangażowane w przygotowanie założeń od strony regulacyjnej oraz wdrożenie tej usługi, jak również są zobowiązane do jej zastosowania u siebie w organizacji. Badania w tej części zostały przeprowadzone w czerwcu i lipcu 2023 roku. W wywiadach brali udział przedstawiciele Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Centralnego Ośrodka Informatyki, Ministerstwa



Cyfryzacji, dostawcy systemów e-Doręczeń: Autenti, Asseco Data Systems, Poczta Polska, Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych, dwa banki oraz jedno duże przedsiębiorstwo. Pytania obejmowały zagadnienia dotyczące korzyści i zagrożeń płynących z wdrożenia e-Doręczeń, ocenę konceptu, perspektywę rozwoju oraz rolę instytucji, którą reprezentuje respondent.

## 5.2. Jak wytłumaczyć i zdefiniować zakres usługi e-Doręczeń końcowemu użytkownikowi?

Respondenci oraz eksperci rynku, z którymi realizowano badania, byli zgodni, że wprowadzenie e-Doręczeń powinno spotkać się z pozytywnym odbiorem rynku. Wskazano, że prawdopodobnie część odbiorców usługi może nie mieć zaufania czy okazywać niepewność wobec tak innowacyjnego rozwiązania mającego zastąpić korespondencję tradycyjną, jednak po doświadczeniach z czasu pandemii społeczeństwo pokazało, że jest otwarte na zmiany tego typu oraz zwiększenie digitalizacji w różnych procesach. Uczestnicy badania byli również zgodni, że kluczem do sprawnego wdrożenia i zdobycia zaufania użytkowników jest edukacja oraz pokazanie korzyści płynących z elektronicznych doręczeń.

Aby tego dokonać, ważne jest przygotowanie szeroko zakrojonej kampanii edukacyjnej, dostosowanej do różnych grup społecznych. Taka kampania powinna być cykliczna, wielowątkowa i używająca różnych mediów i kanałów dotarcia do końcowych użytkowników (telewizja, internet, radio, placówki pocztowe oraz urzędy administracji publicznej). Powinno się w niej stosować prosty i zrozumiały język, z wykorzystaniem porównań i analogii pozwalających zrozumieć docelowe zastosowanie e-Doręczeń w zestawieniu z pocztą e-mail oraz tradycyjną korespondencją pocztową. Pracownicy administracji i instytucji powinni być odpowiednio przeszkoleni, aby mogli stanowić grono ambasadorów usługi dla klienta końcowego i jednocześnie realizować konkretne wsparcie dla użytkowników.

Wskazywano na szkolenia tradycyjne i online (webinaria) jako niezbędne narzędzia szkoleniowe. Zarówno przedstawiciele instytucji administracji publicznej, przedsiębiorstw, jak i klienci indywidualni niemal jednogłośnie wskazali aspekty, które powinny być wyraźnie przedstawiane jako korzyści e-Doręczeń w stosowanych materiałach edukacyjnych. Mają to być: ekologia, wygoda, dostępność o każdej porze i z każdego miejsca, szybkość realizacji, zmniejszenie kosztów, prawnie uznane dowody nadania i odbioru przesyłki. Ekspert rynku zauważyli, że usługa jest już na takim etapie, że wdrożenie jej pozytywnie wpłynie na obywateli, administracje i inne podmioty prywatne (np. prawników) oraz publiczne (np. szkoły, przedszkola).

### **Korzyści z e-Doręczeń według badanych to przede wszystkim:**

- ekologia
- wygoda
- dostępność o każdej porze i z każdego miejsca
- szybkość realizacji
- zmniejszenie kosztów
- prawnie uznane dowody nadania i odbioru przesyłki

## 5.3. Systemowe sposoby obsługi e-Doręczeń

Zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych obsługę systemów będą mogły świadczyć podmioty publiczne oraz prywatne. Respondenci, świadomi tych uwarunkowań, wskazali na konieczność wykorzystania najlepszych praktyk związanych np. z logowaniem do e-Doręczeń, które chętnie



realizowaliby przez znane mechanizmy logowania do usług administracji publicznej, czyli usługę mojeID (i za jej pośrednictwem – systemy bankowości elektronicznej poszczególnych banków), Profil Zaufany czy aplikację mObywatel. Propozycja jest podyktowana zaufaniem, jakim darzą znane im mechanizmy. Pojawiły się również głosy, że same e-Doręczenia mogłyby być zaszyte w innych aplikacjach (jako dodatek czy nowa funkcjonalność). W tej roli szczególnie wskazywano banki jako podmioty darzone społecznym zaufaniem oraz, ponownie, aplikację mObywatel. Korzyści z tego rozwiązania byłoby kilka: wypracowane zaufanie, znajomość systemu i mechanizmów, brak konieczności instalowania kolejnej aplikacji. Jednocześnie pojawiły się obawy, jak z tym rozwiązaniem radziłyby sobie firmy czy instytucje.

Dostawcą usług nie musi być konkretna instytucja, ważne jest, aby podmiot zapewniał jakość usługi. Respondenci zostali zapytani o konkretne przykłady podmiotów dostarczających usługę e-Doręczeń. Wśród wskazanych przez nich instytucji jako dostawcę widzą oni Poczta Polską, firmy kurierskie, dostawców usług zaufania, dostawców technologicznych, banki. Wskazywano, że taka „mieszanka” podmiotów publicznych i prywatnych będzie dobrym początkiem, by zapobiec ukształtowaniu się monopolu na rynku: powstanie konkurencja, a co za tym idzie, różne cenniki, pakiety, dzięki którym dostawcy będą chcieli przyciągnąć do siebie jak najwięcej użytkowników. Aby taki podmiot był obdarzony zaufaniem, powinien znajdować się na odpowiedniej zaufanej liście dostawców, dostępnej na stronach rządowych.

## GŁOSY Z BADAŃ:

### SYSTEM e-DORĘCZEŃ WBUDOWANY W APLIKACJĘ BANKOWĄ

*„[System mógłby być dostępny w ...] aplikacji mobilnej banku, [...] dla mnie, jeżeli miałyby być to aplikacja zaszyta w aplikacji, to nie musiałabym przede wszystkim kolejnej ściągać – to po pierwsze. Do swojej aplikacji ze względu na to, że codziennie z niej korzystam (płacę czy wykonuję inne operacje), to mam do niej zaufanie. BLIK jest zaszyty pod moją aplikację bankową, więc mam do niego zaufanie automatyczne, ponieważ mój bank mi to oferował, a do niego mam zaufanie. Myślę, że większość osób, które korzystają na co dzień z aplikacji mobilnej banku, miałyby większe zaufanie do tego nowego rozwiązania. Nowa aplikacja – nie, przede wszystkim ludzie musieliby ją ściągnąć, byłaby to kolejna aplikacja. Ewentualnie jakieś dodatkowe zakładki – zakładka w mObywatel”*

### EDUKACJA USŁUGI e-DORĘCZEŃ

*„Pierwsze informacje powinny być na stronach Ministerstwa: co trzeba zrobić, aby założyć skrzynkę do e-Doręczeń, jakie są zabezpieczenia, na czym to polega i ile firm jest na liście dostawców - Taka white lista [...] Lista sprawdzonych i starających się(niesprawdzonych) dostawców”*





#### 5.4. Jak zapewnić właściwą ergonomię i „flow” procesu?

Jak wskazano powyżej, ergonomia systemu jest kluczowa dla wdrażania innowacyjnych usług cyfrowych i podobne zdanie mieli badani. Podczas badań fokusowych i wywiadów podkreślano, że najlepszym rozwiązaniem byłoby przygotowanie usługi po przeprowadzeniu dodatkowych i skoncentrowanych tylko na aspekcie ergonomii i płynności procesów badań wśród przyszłych oraz obecnych użytkowników. Możliwość przetestowania e-Doręczeń to kolejna potrzeba, którą zasygnalizowali respondenci i eksperci rynku – ich zdaniem pozwoliłoby to oswoić się z nową usługą, nabrać do niej zaufania oraz przyzwyczaić się do nowych mechanizmów.

Zdaniem badanych proces wysyłki i odbioru e-Doręczenia powinien być prosty i intuicyjny. Takie cechy z pewnością wpłyną na odbiór i akceptację tej formy komunikacji. Wprowadzanie nowej usługi do firm, które są już zdigitalizowane w każdym niemal wewnętrznym procesie, będzie stanowić ogromne wyzwanie. Obligatoryjność korzystania z niej może spowodować dużą rezerwę, dlatego e-Doręczenia powinny mieć możliwość integracji z innymi funkcjonującymi już systemami czy elektronicznym obiegiem dokumentów, przede wszystkim w większych przedsiębiorstwach, które już z tego typu rozwiązań od dawna korzystają. Przyjęcie e-Doręczeń będzie zależało również od funkcjonalności, jakie w tej usłudze znajdziemy. Do prostoty i intuicyjności dodajemy porządek, który ułatwiłby elektroniczne zarządzanie dokumentami (EZD). Status sprawy, identyfikator dokumentów, powiadomienia, możliwość stworzenia folderów oraz nieskomplikowane, szybkie (i znane już użytkownikom z innych usług) logowanie to jedne z licznych elementów, które pozytywnie wpłynęłyby na ergonomię procesu. Nad całością pieczę powinien sprawować administrator, a stanowisko to powinno być łatwo wymienne (ze względu na nieobecności, możliwe zwolnienie, w tym dyscyplinarne, pełniącego tę funkcję pracownika itd.).

### GŁOSY Z BADAŃ:

#### ERGONOMIA USŁUGI e-DORĘCZEŃ

*„Gdybyśmy mogli już teraz skorzystać... gdybyśmy wypróbowali, to byśmy wiedzieli, jak to faktycznie działa – czy jest intuicyjne, jak wygląda? Mielibyśmy więcej podstaw, aby rozważyć i zadawać pytania o to, jak wyglądałaby idealna usługa, a tak, to jest to hipotetyczne. Najbardziej się obawiam tego, że ta ustawa wchodzi „już”, a my właściwie nic nie wiemy i rozmawiamy o jakimś konkretnym produkcie, którego jeszcze nie ma, a już ma wejść”.*

*„Integracja, jeżeli chodzi o rozwiązania firmowe, to wydaje mi się, że to jest must have, żeby to zadziało. Nawet nie pomyślałabym inaczej o tego typu rozwiązaniach w firmie”.*



## 5.5. Jakie bariery i problemy napotkają użytkownicy i jak je właściwie rozwiązać?

Z wdrożeniem każdej nowej usługi związane są ryzyka, problemy czy bariery. Tak samo będzie w przypadku e-Doręczeń i o tego typu wyzwania zapytaliśmy uczestników badań. Największym problemem okazuje się brak wiedzy przyszłych użytkowników (nawet wśród administracji publicznej), ponieważ niektórzy z nich pierwszy raz z elektronicznymi doręczeniami spotkali się na badaniach fokusowych. Przedstawiciele grup z przedsiębiorstw oraz administracji publicznej bardzo wyraźnie stwierdzili, że pracownicy instytucji, które będą zobligowane w pierwszej kolejności wdrożyć e-Doręczenia, powinni zacząć uczestniczyć w szkoleniach, webinarach czy wewnętrznych rozmowach tak szybko, jak to tylko możliwe. Z brakiem wiedzy łączy się również brak odpowiedzi na szczegółowe pytania dotyczące konsekwencji wdrożenia e-Doręczeń – m.in. dotyczących wpływu nowej usługi na realizowane do tej pory w firmie procesy masowej korespondencji, adresów do doręczeń dla firm i instytucji (ile ich będzie, jak będzie to związane), kwestii związanych z pełnomocnictwami, osobami niepełnoletnim czy wykorzystania e-Doręczeń do komunikacji wewnętrznej w instytucji. Informacje na ten temat powinny być ogólnodostępne, tak aby każdy przyszły użytkownik mógł się z nimi zapoznać przed wdrożeniem.

**Brak właściwej edukacji na poziomie ogólnym, a zarazem bardzo praktycznym, jest wskazywany jako największe ryzyko wdrożenia e-Doręczeń w kraju.**

Kolejnym wyzwaniem będzie brak zaufania do nowości (szczególnie u osób starszych), niezrozumiałego dla nich systemu. Takie bariery psychiczne możemy przełamać jedynie dzięki edukacji, przedstawieniu korzyści oraz poprzez zapewnienie czasu na oswojenie się. Dobrym rozwiązaniem w tym przypadku byłaby również usługa hybrydowa, która pomogłaby m.in. starszym osobom, osobom z ograniczoną dostępnością (z brakiem dostępu do internetu czy odpowiedniego sprzętu – komputera/urządzenia mobilnego) pokonać problem z cyfryzacją – otrzymaliby papierowe wersje pism.

Wszystko, co jest elektroniczne, wiąże się z ryzykiem ataków, kradzieży danych czy – ogólnie mówiąc – z wyzwaniami cyberbezpieczeństwa. Obawy z tym związane mają nie tylko bardziej świadomi użytkownicy, ale również zwykli obywatele, którzy coraz częściej zwracają uwagę na bezpieczeństwo w sieci. Awarie systemu, prądu, przeciążenia serwerów to kolejne niewiadome, które wprowadzają element niepewności. Padały pytania o to, czy w przypadku znacznego upowszechnienia się tej usługi będzie na niej również spam czy tylko urzędowa korespondencja. Wszystkie te problemy należy odpowiednio rozwiązać. Technologicznym wyzwaniem może okazać się archiwizacja.

Wśród respondentów pojawiły się osoby, które o e-Doręczeniach wiedziały nieco więcej. One oraz eksperci rynkowi zauważyli, że występują pewne luki prawne, które trzeba doprecyzować, aby na początku funkcjonowania usługi nie powstało zamieszanie dotyczące sprzeczności w prawie. W kontekście kwestii prawnych zostały poruszone zagadnienia związane z RODO. Respondenci mają wątpliwości co do postępowania i odpowiedzialności w przypadku zaistnienia incydentu.

Ogromnym wyzwaniem będzie czynnik ludzki. Jego słabość – czyli przede wszystkim brak wiedzy i umiejętności wsparcia końcowych użytkowników – może spowodować „bezduszność” przy rozpatrywaniu spraw. Z drugiej strony e-Doręczenia będą nowym obowiązkiem dla urzędników. Obo-



wiązkiem, którego trzeba się nauczyć, przyswoić go i wytłumaczyć petentom w taki sposób, aby mogli korzystać z usługi samodzielnie. Do tego potrzeba dużo czasu, dobrze przygotowanych szkoleń oraz specjalistów, którzy mieliby je przeprowadzać, być może nawet indywidualnych doradców czy nowego stanowiska w instytucji/podmiocie dedykowanego dla e-Doręczeń.

Badani wskazali, że nie można ignorować obaw związanych z inwigilacją korespondencji, które mogą się pojawić przy debiucie tej usługi; wskazali na konieczność szerokiej edukacji w tym zakresie w ramach kampanii informacyjnej.

Eksperti rynkowi również widzą zagrożenia, które w znacznym stopniu pokrywają się z wymienionymi wyżej. Świadczy to o tym, że one naprawdę istnieją i aby e-Doręczenia zostały pozytywnie przyjęte, należy wszelkie niepewności wyjaśnić i związane z nimi problemy rozwiązać przed masowym wdrożeniem tej usługi.

Pamiętając o tym, że aktualnie trwa istotna faza implementacji e-Doręczeń (w Polsce) przez podmioty z administracji publicznej, jak również przez wybrane podmioty komercyjne, należy zwrócić uwagę na perspektywę użytkowników, którzy zwracają uwagę na czynniki ryzyka:

- niewystarczające przygotowanie organizacyjno-techniczne po stronie podmiotów wdrażających i użytkowników,
- brak odpowiedniej wiedzy podmiotów wdrażających, osób odpowiedzialnych za wdrożenie,
- brak lub niewystarczający zakres szkoleń dla pracowników, osób odpowiedzialnych za przygotowanie wdrożenia,
- odkładanie kluczowych faz przygotowania na sam okres przed wdrożeniem;
- brak szczegółowej weryfikacji gotowości systemów centralnych do obsługi odbiorców e-Doręczeń,
- niejednoznaczność i zawitość przepisów prawa oraz brak czasu na niezbędną interpretację względem wykorzystania e-Doręczeń czy procesów wynikających z Kodeksu postępowania administracyjnego.

Jednocześnie jako pozytywny należy odnotować fakt, że badani zauważają możliwości realizacji tych czynników poprzez:

- kampanię informacyjną dotyczącą e-Doręczeń, pod warunkiem realizowania jej w sposób spójny i dostosowany do potrzeb różnych odbiorców,
- współpracę poszczególnych (nawet konkurencyjnych) podmiotów ze wspomnianego powyżej ekosystemu, aby wspólnie wypracowywać najwyższe standardy usługi, w tym przede wszystkim w zakresie komunikacji poszczególnych usług między sobą,
- sprawne wdrożenie systemów, a następnie ich elastyczny i dynamiczny rozwój na podstawie zgłoszeń klientów i oczekiwań rynku,
- uwzględnianie głosu i perspektywy klientów w zakresie użyteczności interfejsu, funkcjonalności usługi oraz konkurencyjnej polityki cenowej.



## GŁOSY Z BADAŃ:

### ADAPTACJA USŁUGI e-DORĘCZEŃ, ZAGROŻENIA:

*„To będzie jakaś nowa forma, rozumiem, tak? Myślę, że początki mogą być trudne. Każdy człowiek boi się nowości, każdy się obawia, każdy woli pracować na czymś, co zna, przez co przeszedł, a zmiana zawsze jest taką rzeczą niepewną. Myślę, że większość ludzi nie lubi zmieniać pracy, zmieniać otoczenia czy się przeprowadzać – nie mówię, że wszyscy, ale myślę, że większość ludzi woli stabilizację i już bazować na czymś, co zna. Więc początki przy wprowadzaniu mogą być trudne, żeby zdobyć zaufanie i że warto z tego korzystać”*

*„Zagrożenia są w kilku obszarach:*

*- brak odpowiedniego przygotowania organizacyjnego i technicznego, aby korzystać z usług zaufania. Jak będzie niewielka wiedza i odłożenie przygotowania na ostatnio chwilę, to pod koniec okresu przedwdrożeniowego będzie dużo zapytań, ale też natłok/chaos przed wdrożeniem, niegotowość systemu;*

*- brak gotowości systemów centralnych do obsługi odbiorców e-Doręczeń, a to może wpłynąć negatywnie na percepcję i ocenę systemu przez odbiorców, a ostatecznie na rozwój czy nawet zahamowanie rynku już na samym starcie funkcjonowania;*

*- zawilość przepisów, nad którymi jeszcze trwają prace.*

*Dla sukcesu konieczne jest zaadresowanie tych ryzyk”*

*„Moją działką jest cyberbezpieczeństwo, więc pierwsze, nad czym zaczęłam się zastanawiać, to przede wszystkim, jak firmy do tego podejść, bo firmy muszą się zabezpieczyć. I jak podejść do tego tak zwani klienci czy obywatele, odbiorcy – jeżeli chodzi o zaufanie. Jak szybko i jak bardzo hakerzy będą chcieli tego typu korespondencję złamać oraz jak szybko im się to uda”*



## 6. PERSPEKTYWY ROZWOJU E-DORĘCZEŃ

### 6.1. Doświadczenia z wdrożeń i funkcjonowania systemów e-Doręczeń na innych rynkach w UE

Obecnie nasycenie systemami e-Doręczeń w poszczególnych krajach Unii Europejskiej jest bardzo zróżnicowane i nie zależy wprost od wielkości terytorium czy liczby mieszkańców danego kraju. Jeśli wziąć pod uwagę tylko kwalifikowanych dostawców, to niekwestionowanym liderem jest (geograficznie i populacyjnie duża) Hiszpania, za nią Francja, jednak na trzecim stopniu podium znajduje się Belgia.

W zdecydowanej liczbie państw, w których takie usługi są obecnie świadczone, mamy do czynienia z jednym wiodącym dostawcą. Warto zauważyć, że formalnie tylko w 40% krajów członkowskich działa choć jedna kwalifikowana usługa rejestrowanego doręczenia (QeRDS). W tej grupie brak zarówno krajów skandynawskich, jak i Włoch, jest to jednak obraz niepełny czy wręcz wprowadzający w błąd. Jednym z powodów tej sytuacji jest fakt, że rozwiązania w tych krajach powstały przed wprowadzeniem rozporządzenia eIDAS, a obecnie trwają prace nad dostosowaniem rozwiązań do wprowadzonych regulacji. Takim przykładem są właśnie Włochy, gdzie usługi Certyfikowanej Poczty Elektronicznej (PEC) istnieją od dawna i są powszechnie wykorzystywane. Włoska usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczona jest zgodnie z art. 43 rozporządzenia eIDAS – natomiast w momencie pisania tego Raportu nie jest jeszcze realizowana jako usługa kwalifikowana. Obecny PEC nie spełnia pewnych specyficznych wymagań QeRDS, takich jak gwarancje dla nadawcy i odbiorcy. W rzeczywistości PEC nie pozwala na pewną identyfikację nadawcy i odbiorcy przed wystaniem komunikatu ani nie przewiduje umieszczania kwalifikowanego znacznika czasu wydanego przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania. Nie wymaga również od dostawcy poddawania się obowiązkowym audytom zgodności, przeprowadzanym przez wyznaczone organy. W dużej mierze wynika to z tego, że to rozwiązanie zostało stworzone wiele lat temu (w 2005 roku), jednak bardzo dobrze zniosło próbę czasu. Obecnie trwają prace nad jego ulepszeniem i przemianą w usługę kwalifikowaną, która ma być dostępna również poza granicami Włoch. W 2019 roku powołano grupę roboczą między agencją Digital Italy Agency, operatorami PEC, Uninfo i Assocertificatori, która finalizuje zasady techniczne niezbędne do „podniesienia rangi” PEC. 27 czerwca 2022 roku AgID (Agencja ds. Cyfrowych Włoch) ogłosiła konsolidację standardu ETSI EN 319 532-4. Dostępny jest zatem „zestaw narzędzi” umożliwiający ewolucję PEC w kierunku scenariusza europejskiego. Kroki i ramy regulacyjne, które umożliwią przejście na nowy kwalifikowany system PEC, wciąż jednak pozostają do zdefiniowania. Oczekuje się tego w nadchodzących miesiącach 2023 roku.

Mimo zasygnalizowanych wyżej różnic zdecydowaliśmy się pokazać właśnie ten model, gdyż podobnie jak w Polsce, jego rozwój zapoczątkowany był przez Państwo poprzez wprowadzenie obowiązku korzystania z komunikacji elektronicznej w kontaktach z podmiotami publicznymi. W praktyce stało się to podstawą do rozwoju rynku usług komercyjnych i popularyzacji nowych kanałów komunikacji.



Od 2024 roku włoski PEC ma zostać zastąpiony standardem European Registered Electronic Mail, który przewiduje uwierzytelnianie dwuskładnikowe oraz poświadczanie tożsamości nadawcy i odbiorcy za pomocą:

- SPID (publiczny system tożsamości cyfrowej),
- podpisu cyfrowego,
- CIE (włoski elektroniczny dowód osobisty),
- CNS (włoska karta służby narodowej),
- DVO (De Visu Online) – rozwiązania online z operatorem pozwalającym na zdalną weryfikację użytkowników,
- osobiście, w autoryzowanym punkcie weryfikacji tożsamości.

Certyfikowana Poczta Elektroniczna (PEC) ma taką samą moc prawną jak tradycyjny list polecony za potwierdzeniem odbioru. Aby poświadczyć wysłanie i otrzymanie wiadomości PEC, administrator poczty przesyła nadawcy potwierdzenie, które stanowi prawny dowód pomyślnego wysłania wiadomości, wraz z załączoną dokumentacją. W ten sam sposób menedżer przesyła nadawcy potwierdzenie pomyślnego (lub nieudanego) dostarczenia wiadomości z dokładnym wskazaniem czasu. Możliwe jest sprawdzenie i wyodrębnienie adresów PEC dowolnego organu publicznego dzięki tzw. Indeksowi Administracji Publicznych. Każdy PA ma obowiązek utworzyć skrzynkę PEC dla każdego rejestru protokołu i przekazać każdy adres do AgID.

Warto zaznaczyć, że korespondencja ma pełną moc prawną tylko wtedy, gdy odbywa się między dwiema skrytkami PEC; ponadto PEC jako taki jest uznawany tylko we Włoszech, podczas gdy w korespondencji z zagranicą nie ma wartości prawnej.

Korzystanie z PEC jest od pewnego czasu we Włoszech obowiązkowe dla administracji publicznej, spółek w formie korporacji oraz specjalistów wpisanych do odpowiednich rejestrów lub list. Ze względu na gwarancje, które oferuje, przy ogólnie niskich kosztach, zaczyna się również stopniowo upowszechniać także wśród osób prywatnych.

**Przez włoskie, niekwalifikowane rozwiązania e-Doręczeń, tzw. Certyfikowaną Poczta Elektroniczną (PEC), generowane jest 3 miliardy przesyłek rocznie.**

Aby aktywować PEC, należy skorzystać z usług prywatnej, uprawnionej do tego firmy. Istnieje kilkanaście firm (tzw. Elenco gestori PEC), które oferują aktywację konta PEC. Najbardziej popularne są miesięczne bądź roczne subskrypcje (zdarzają się również darmowe półroczne promocje). Koszty zaczynają się od kilku euro rocznie (można mieć adres PEC za 5 euro + VAT) za podstawowe konto PEC, które zazwyczaj obejmuje ograniczoną przestrzeń (np. 1 GB).

Mimo konieczności wnoszenia opłat statystyki wskazują na realizację średnio 250 milionów przesyłek PEC miesięcznie. Liczba użytkowników systemu przekroczyła 15 milionów (liczba kont). Dla porównania: w 2016 roku było od 7 do 8 mln adresów PEC (jak podaje agid.gov.it).



## 6.2. Przewidywane kierunki zmian regulacyjnych na poziomie europejskim i krajowym i ich konsekwencje

Dokonana przez Komisję Europejską ocena rozporządzenia eIDAS (rozporządzenie (UE) nr 910/2014 w odniesieniu do ustanowienia europejskich ram tożsamości cyfrowej) wykazała, że w jego obecnym kształcie nowe potrzeby rynkowe nie są zaspokajane ze względu na jego wewnętrzne ograniczenia do sektora publicznego, ograniczone możliwości i złożoność procesu połączenia z systemem dostawców usług online z sektora prywatnego, niewystarczającą dostępność notyfikowanych rozwiązań z zakresu identyfikacji elektronicznej we wszystkich państwach członkowskich oraz brak elastyczności rozporządzenia, umożliwiającej uwzględnienie różnego rodzaju przypadków użycia.

W ramach rewizji rozporządzenia eIDAS zauważono potrzebę regulacji zasad komunikacji między usługami doręczenia, zapewniającej wymianę przesyłek pomiędzy nimi. Zgodnie z art. 44 Komisja Europejska w drodze aktów wykonawczych mogła wskazać numery referencyjne norm dotyczących procedur wysyłania i otrzymywania danych, co zapewniłoby interoperacyjność usług. Nie korzystając z tych uprawnień, pozostawiono w tej kwestii dowolność wyboru. Brak jednolitego standardu spowodował jednak, że budowane usługi w większości krajów członkowskich stały się odseparowanymi wyspami, między którymi nie ma komunikacji.

Obecny stan rozwoju usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Unii Europejskiej nie sprzyja zatem interoperacyjności. Brakuje wypracowanych standardów nie tylko na poziomie europejskim, ale nawet na poziomach krajowych pomiędzy działającymi tam lokalnymi dostawcami.

W uzasadnieniu do wniosku rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenie eIDAS Komisja wskazała, że **istotne jest ustanowienie ram prawnych służących ułatwieniu transgranicznego uznawania między istniejącymi krajowymi systemami prawnymi, związanego z usługami rejestrowanego doręczenia elektronicznego**. Ramy te mogłyby stworzyć także nowe możliwości rynkowe dla unijnych dostawców usług zaufania w odniesieniu do oferowania nowych ogólnoeuropejskich usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz zapewnić identyfikację odbiorców z wyższym poziomem pewności niż identyfikacja nadawcy.

Opisany wyżej problem został zauważony i w ramach obecnego tzw. trójdialogu (międzyinstytucjonalnych negocjacji pomiędzy Radą Unii Europejskiej, Parlamentem Europejskim oraz Komisją Europejską) zaproponowano zapisy zmuszające do uregulowania kwestii interoperacyjności usług doręczeń elektronicznych dla zapewnienia jednolitego rynku, a w praktyce możliwości przekazywania przesyłek między usługami.

Proponowana zmiana (w w/w wniosku) zapisu ustępu 2 art. 44 zakłada, że Komisja w terminie 12 miesięcy od wejścia w życie znowelizowanego rozporządzenia w drodze aktów wykonawczych **ustanowi** specyfikacje techniczne i numery referencyjne norm w odniesieniu do procesów wysyłania i otrzymywania danych.

Jest to o tyle istotne, że w dotychczasowym brzemieniu rozporządzenia Komisja nie była zobowiązana do ustanowienia specyfikacji technicznych, co oznacza, że świadczenie usług e-Doręczeń w oparciu o normy będzie wprost powiązane z regulacją eIDAS. W przypadku, kiedy zapis odnośnie do ustanowienia przez Komisję Europejską specyfikacji technicznych zostanie utrzymany i stosowne



rozporządzenie będzie opublikowane, dostawcy usług będą musieli się do nich przygotować (o ile ich rozwiązania nie były oparte o standardy techniczne np. ETSI (ETSI 319 521, ETSI 319 521, ETSI 319 522)).

Przy założeniu, że będą to standardy ETSI, nie będzie to miało żadnego wpływu na funkcjonowanie polskich dostawców (polski Standard referuje do przywołanych norm). Jednak dla większości europejskich rozwiązań będzie się to wiązało z poważnymi konsekwencjami, bo większość usług została uruchomiona przed utworzeniem norm ETSI. W Polsce ustanowiony standard dla krajowego systemu doręczeń zmusza dostawców do integracji w sposób zapewniający interoperacyjność w ramach tego systemu.

### 6.3. Przewidywane nowe zastosowania e-Doręczeń

e-Doręczenia mogą stanowić docelowo narzędzie rozwiązujące wiele problemów związanych z cyfryzacją praktyki biznesowej firm oraz z życia codziennego klientów końcowych, dla których połączenie takich cech, jak bezpieczeństwo, łatwość dostępu, oszczędność czasu oraz ochrona środowiska jest bardzo pożądane. W sektorze edukacji istnieją potrzeby archiwizowania najważniejszych dokumentów, takich jak świadectwa szkolne, dyplomy, certyfikaty, a także komunikacji cyfrowej mającej miejsce w trakcie całego roku szkolnego.

W sektorze wynajmu oraz współdzielenia dóbr i usług e-Doręczenia odpowiadają na potrzebę ułatwienia procesu kompletowania dokumentów dedykowanych pod umowę wynajmu konkretnego obiektu, np. współdzielonego mieszkania studenckiego. W sektorze podróży – na potrzebę posiadania łatwo dostępnego przestrzeni na depozyt, ubezpieczenia, pozwolenia, uprawnienia potrzebne w podróży, dowody niezbędne do zwrotu kosztów leczenia itp. W sektorze finansów ułatwiają przechowywanie rachunków bankowych i zarządzanie nimi oraz fakturami, a w sektorze zdrowia wynikami badań, receptami itp.

#### WAŻNE!

**Usługa e-Doręczeń może być podstawą do wdrożenia niespopularyzowanej jeszcze w Polsce usługi e-sejfu, pozwalającej na bezpieczne przechowywanie zasobów cyfrowych, zarówno firmowych, jak i prywatnych.**

W wymienionych wyżej przykładach (i oczywiście nie tylko w nich) pożądane jest, aby przechowywanie cyfrowych dokumentów spełniało wszystkie wymogi regulacji prawnych, by użytkownicy mieli dostęp do swoich dokumentów z dowolnego miejsca i urządzenia, dzięki przechowywaniu dokumentów online nie musieli szukać papierowych dokumentów w różnych miejscach i wreszcie, by można było dzięki temu zmniejszyć ilość zużywanego papieru i innych materiałów biurowych. Przykładem ciekawego rozwiązania w tym zakresie jest usługa Digiposte, dostarczana w ramach Le Grupe La Poste od 2011 roku. Usługę tę można określić jako cyfrowy sejf/asystent pozwalający na digitalizację procedur i znaczną oszczędność czasu





Rozwiązanie to pozwala na:

- zautomatyzowane pobieranie ważnych dokumentów (z takich dziedzin, jak podatki, elektryczność, telefon, ubezpieczenie społeczne, bank itp.) i przechowywanie ich w bezpieczny sposób,
- dodawanie dokumentów na wiele sposobów (e-mail, skaner mobilny, menadżer plików na urządzeniu lokalnym),
- łatwy dostęp do własnych dokumentów w dowolnym momencie,
- bezpieczne udostępnianie dokumentów za pomocą kilku kliknięć.

Usługa może być integrowana/parowana z innymi rozwiązaniami, na przykład z aplikacją Pronote, przeznaczoną do bezpiecznego monitorowania edukacji dziecka w czasie rzeczywistym (plany lekcji, korespondencja, zadania online). Dostęp do konta oparty jest o podwójne uwierzytelnienie, treść danych dostępna jest wyłącznie dla użytkownika oraz osób, którym je udostępni, a dokumenty mogą być przechowywane przez całe życie, z zachowaną mocą prawną na serwerach zlokalizowanych we Francji. Ponad 8 milionów użytkowników korzysta z usług Digiposte. Digiposte przechowuje 350 milionów dokumentów.

Innym obszarem działań, w których e-Doręczenia mogą być masowo wykorzystywane, jest realizacja wszelkiego typu zobowiązań notyfikacyjnych, czyli sytuacji, w których podmiot musi poinformować klienta np. o dostarczeniu elektronicznej faktury, konieczności udania się na kwarantannę, wystawieniu mandatu, zmianie taryf, klauzul RODO itp., a wynik takiego poinformowania będzie miał skutek prawny.

Takie rozwiązania są szeroko stosowane w Hiszpanii, a przykładem rozwiązania odpowiadającego na opisane potrzeby jest będąca częścią Namiral Company firma Evicerta i jej produkty EviMail, EviSMS oraz EviNotice (dostarczenie przez e-mail lub SMS linku dostępowego do treści, które trzeba przekazać).

We wszystkich tych rozwiązaniach Evicerta generuje, chroni i poświadcza treść dokumentów i komunikatów, tożsamość wystawcy i odbiorcy, akceptację lub odrzucenie, metodę podpisu, a także czas wykonania każdego z kroków. Wygenerowane dowody są przechowywane online i poświadczone notarialnie.

Uproszczenie, przyspieszenie oraz obniżenie kosztów realizacji procedur komunikacyjnych pomiędzy podmiotami, zwłaszcza w usługach adwokackich, bankowych, notarialnych, nieruchomości, wspólnotowych i działalności stowarzyszeń, może zostać osiągnięte poprzez wprowadzenie elektronicznego doręczania dokumentów połączonego ze składaniem podpisu elektronicznego. Takie podejście daje gwarancje dostarczenia dokumentu lub umowy, spełnia obowiązek umożliwienia zapoznania się z treścią dokumentów oraz pozwala na złożenie podpisu. Rozwiązaniem, które warto tu podać jako przykład, jest francuski AR24. Potwierdzony przez ANSSI elektroniczny list polecony AR24 (LRE) ma taką samą moc prawną jak papierowy list polecony (LRAR) (art. L100 CPCE).

## WAŻNE!

**Usługi zobowiązań notyfikacyjnych, w których podmiot wysyłający musi uzyskać dowód skutecznego dostarczenia prawnie wiążącego komunikatu do odbiorcy z ważnymi skutkami prawnymi, to potencjalnie bardzo istotne pole dla usługi e-Doręczeń.**



AR24 to rozwiązanie firmy Docaposte (spółka zależna firmy La Poste), dostarczane od 2015 roku. Docaposte jest pierwszym dostawcą usługi elektronicznych listów poleconych we Francji, który uzyskał certyfikat eIDAS, wydany przez Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI). Jest to również jedyna usługa oferująca uniwersalną i zdalną identyfikację odbiorcy, dzięki czemu listy polecone są dostępne dla każdego.

Proces wysyłki jest uproszczony oraz odbywa się w 100% online. Wszystkie dane są przechowywane na serwerach we Francji. Rozwiązanie to jest 2 do 5 razy tańsze niż wysłanie listu poleconego w formie papierowej za potwierdzeniem odbioru. Obowiązuje jedna cena bez dodatkowych kosztów, a do listu można dołączyć wiele załączników (do 256 MB). Dzięki usłudze AR24 w 2022 roku 22 tysiące aktywnych klientów wysłało 4,9 milionów listów.

Warto na koniec tego rozdziału wspomnieć o rozwiązaniu mało rozpowszechnionym w Polsce, za to znacznie bardziej popularnym w wielu krajach UE, takich jak Włochy, Francja, Szwecja, Norwegia, ale również poza starym kontynentem (choćby w Japonii, Australii czy Singapurze), a mianowicie o wykorzystaniu PEPPOL (Pan-European Public Procurement Online).

PEPPOL to sfinansowany z funduszy Unii Europejskiej zestaw specyfikacji technicznych i norm, których celem jest umożliwienie bezproblemowego handlu między organami sektora publicznego i prywatnego, a ostatecznie zwiększenie wydajności przy jednoczesnym promowaniu zdrowej konkurencji.

Opracowane specyfikacje interoperacyjności biznesowej PEPPOL (PEPPOL BIS) normują wymianę wspólnych dokumentów zakupowych, takich jak e-zamówienia i e-faktury. Wszystko jest wymieniane w otwartej i bezpiecznej sieci. Użytkownicy sieci PEPPOL mogą wdrożyć te normy do istniejących usług, czyniąc je interoperacyjnymi pomiędzy rozbieżnymi systemami w Europie i na świecie. Sercem PEPPOL jest model czterech narożników (corners), który umożliwia kupującym i dostawcom łączenie się za pośrednictwem dowolnego usługodawcy akredytowanego przez PEPPOL. PEPPOL można szybko zaadaptować do obsługi e-fakturowania i zadań biznesowych związanych z zamówieniami, a rozwiązanie to ma również potencjał wspierania wymiany dowolnych dokumentów biznesowych między dowolną organizacją w dowolnym miejscu na świecie. Przykładem wykorzystania takiego kanału komunikacji jest usługa elektronicznego zamawiania dostarczana przez włoską firmę Doxee S.p.A. Doxee działa jako pośrednik, wykorzystując kanał komunikacyjny PEPPOL, przyjmując rolę Access Point (AP) i Service Metadata Publisher (SMP). Rozwiązanie jest certyfikowane zarówno przez AgID (włoski organ PEPPOL), jak i przez NSO (Nodo Smistamento Ordini).

NSO to system weryfikacji i przesyłania elektronicznych dokumentów potwierdzających zamawianie i realizację zakupów towarów i usług od administracji publicznej, zarządzany przez Państwowy Departament Rachunkowości Ogólnej Ministerstwa Gospodarki i Finansów.

Od 1 lutego 2020 roku we Włoszech wszystkie podmioty Narodowej Służby Zdrowia mają obowiązek przesyłania zamówień na towary (np. leki, wyroby medyczne) za pośrednictwem Nodo Smistamento Ordini (NSO). Od 1 stycznia 2021 roku obowiązek ten dotyczy również usług. Elektroniczne zamawianie (Electronic Ordering) to produkt Doxee przeznaczony do dematerializacji procesów zamówień między włoskimi i europejskimi administracjami publicznymi a ich dostawcami. Electronic Ordering zarządza procedurami przyjmowania i wysyłania zamówień od/do NSO (Nodo Smistamento Ordini). W 2019 roku Doxee S.p.A stała się liderem na włoskim rynku elektronicznego fakturowania, przetwarzając ponad 20% wszystkich faktur wymienianych w kraju.



## **AUTORZY RAPORTU:**

ZESPÓŁ OBSERWATORIUM.BIZ:

dr Miłosz Brakoniecki

Sławomir Hadryan

Adam Ptasiewicz

Dominika Rzęsa

Piotr Sterczała

Michał Tabor

Marcin Wolski

dr Mateusz Chołodecki – adwokat (przygotowanie opinii prawnej)

W przygotowaniu Raportu brali też udział reprezentanci Patronów i Partnerów Raportu:

- Ministerstwa Cyfryzacji,
- Ministerstwo Rozwoju i Technologii,
- NASK,
- Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji,
- Związku Cyfrowa Polska,

Asseco Data Systems,

Autenti,

Poczty Polskiej,

Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych.



## NOTA PRAWNA

Opinie zawarte w Raporcie wydane zostały na podstawie wiedzy pozyskanej ze zrealizowanych na rzecz Raportu badań rynku oraz doświadczenia autorów Raportu. Autorzy nie biorą odpowiedzialności za decyzje podjęte na podstawie opinii wydanych w ramach Raportu.