

E-DORĘCZENIA



Więcej kontroli, przejrzystości i bezpieczeństwa

E-Doręczenia to coś więcej niż kolejny obowiązek administracyjny. To zmiana sposobu, w jaki organizacje komunikują się z państwem, kontrahentami i obywatelami.



FILIP KOLENDO
współzałożyciel, wiceprezes
i CTO Primesoft Polska

Przez lata list polecony za potwierdzeniem odbioru był symbolem formalnej, bezpiecznej korespondencji. Dziś jego elektronicznym odpowiednikiem staje

się usługa działająca jak wirtualna skrzynka odbiorcza, a dokument przesłany tą drogą ma taką samą moc prawną jak tradycyjna przesyłka rejestrowana.

Nie tylko regulacja, ale też proces
Największym wyzwaniem nie było samo założenie adresu do e-Doręczeń. Prawdziwe pytanie brzmi: co dzieje się z pismem, gdy już trafi do organizacji? Kto je odbiera, kto rejestruje, kto dekretuje, kto przygotowuje odpowiedź i kto odpowiada za terminowość? W papierowym świecie wiele

takich czynności opierało się na przyzwyczajeniach, zeszytach korespondencji, mailach, wydrukach i fizycznym przekazywaniu dokumentów między biurkami. E-Doręczenia pokazują, że taki model nie przystaje już do cyfrowego państwa.

Dlatego patrzę na ten obowiązek nie tylko przez pryzmat regulacji, ale przede wszystkim procesów. Jeżeli firma potraktowała e-Doręczenia jako oddzielną skrzynkę, którą ktoś ma raz dziennie sprawdzić, to zyskała niewiele. Zmieniła kanał komunikacji, ale nie zmieniła sposobu pracy. Jeśli natomiast włączyła tę skrzynkę w uporządkowany obieg korespondencji, ograniczyła dużą część pracy manualnej: przepisywanie danych, drukowanie, skanowanie, ręczne pilnowanie statusów czy

przekazywanie dokumentów bez jasnej historii odpowiedzialności.

Część szerszej zmiany

W praktyce dobrze działające e-Doręczenia wymagają kilku elementów. Po pierwsze, jasnych ról i uprawnień. Inna osoba może odpowiadać za odbiór korespondencji, inna za dekretację, a jeszcze inna za przygotowanie i wysyłkę odpowiedzi. Po drugie, potrzebne są reguły rejestracji pism, tak aby dokument od początku trafiał do właściwej sprawy, zespołu lub komórki organizacyjnej. Po trzecie, organizacja powinna mieć dostęp do historii operacji: kto odebrał pismo, kiedy to zrobił, komu je przekazał i jaki jest status korespondencji. Bez tego cyfryzacja staje się tylko przeniesieniem chaosu z papieru do komputera.

Warto pamiętać, że e-Doręczenia są częścią szerszej zmiany. Administracja publiczna i biznes przechodzą na komunikację cyfrową. To samo dotyczy kolejnych obowiązków, takich jak KSeF. Cyfryzacja państwa wymusza cyfryzację wewnątrz firm, ale jednocześnie daje im impuls do uporządkowania procesów odkładanych przez lata. Nie mam wątpliwości, że organizacje, które podeszły do tego tematu strategicznie, wyszły z tej zmiany silniejsze. Mniej papieru, mniej ręcznych czynności, mniej wizyt na poczcie, mniej rozproszonej odpowiedzialności. Więcej kontroli, przejrzystości i bezpieczeństwa. Tak właśnie powinniśmy rozumieć e-Doręczenia: nie jako kolejną skrzynkę do obsłużenia, ale jako element nowoczesnego obiegu korespondencji.

E-doręczenia bez wykluczenia

Cyfryzacja usług publicznych i biznesowych przyspiesza, a e-doręczenia stają się jednym z kluczowych elementów nowoczesnej komunikacji.



JANUSZ KONOPKA
prezes zarządu Speedmail

Elektroniczny obieg dokumentów pozwala szybciej załatwiać sprawy, ograniczać koszty i usprawniać kontakt z urzędami czy firmami. Jednocześnie coraz wyraźniej widać, że pełna cyfryzacja nie dla wszystkich oznacza taki sam poziom dostępności.

W Polsce bowiem nadal istnieją grupy osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym – seniorzy, mieszkańcy mniejszych miejscowości, osoby z ograniczonym dostępem do internetu czy mikroprzedsiębiorcy prowadzący działalność w tradycyjny sposób. Dla wielu z nich papierowa korespondencja wciąż pozostaje najprostszą, najbardziej zrozumiałą i budzącą największe zaufanie formą komunikacji.

Poczucie bezpieczeństwa

Choć e-doręczenia są ważnym krokiem w stronę nowoczesnych usług, nie powinny całkowicie zastępować tradycyjnych kanałów komunikacji. W praktyce część odbiorców nadal preferuje fizyczne dokumenty, które łatwiej przechowywać, archiwizować i do których można wrócić bez konieczności korzystania z platform cyfrowych czy specjalnych aplikacji. W przypadku ważnej korespondencji urzędowej, finansowej czy formalnej, papierowy list często daje także większe poczucie bezpieczeństwa i pewność, że informacja nie zostanie przeoczona.

Skuteczna cyfryzacja

Należy zwrócić uwagę, że skuteczna cyfryzacja powinna uwzględniać różne potrzeby społeczne i poziom kompetencji cyfrowych obywateli. Dlatego coraz częściej mówi się o konieczności budowania hybrydowego modelu komunikacji, w którym nowoczesne e-doręczenia rozwijają się równoległe z tradycyjną korespondencją papierową.

Takie podejście pozwala nie tylko zwiększać efektywność usług, ale również ograniczać ryzyko wykluczenia osób, które nie funkcjonują na co dzień w pełni cyfrowo. Szczególnego znaczenia nabiera to w kontekście starzejącego się społeczeństwa oraz rosnącej liczby spraw urzędowych i biznesowych przenoszonych do kanałów online.

Naturalny kierunek zmian

Dostępność usług nie powinna być uzależniona wyłącznie od poziomu kompetencji

cyfrowych. Dlatego tradycyjne przesyłki pocztowe nadal pełnią ważną rolę społeczną – jako narzędzie zapewniające powszechny i równy dostęp do komunikacji, niezależnie od wieku, miejsca zamieszkania czy stopnia cyfrowego zaawansowania odbiorców.

Rozwój e-doręczeń jest naturalnym kierunkiem zmian, jednak prawdziwie nowoczesny system komunikacji powinien uwzględniać zarówno potrzeby użytkowników cyfrowych, jak i tych, którzy nadal opierają się na tradycyjnych formach kontaktu.

eDO Post – praktyczne narzędzie cyfrowych doręczeń dla biznesu i kontaktu z administracją

Wymogi regulacyjne dotyczące wdrożenia e-Doręczeń stawiają organizacje przed wyborem konkretnego rozwiązania, które będzie fundamentem codziennej komunikacji. Rozwiązanie eDO Post, oferowane przez Polską Wytwórnę Papierów Wartościowych S.A., stanowi kompleksową platformę do obsługi rejestrowanej korespondencji elektronicznej – zaprojektowane z myślą o realnych procesach biznesowych, a nie wyłącznie o zgodności formalnej.



AGNIESZKA PIETRUSZKA
z-ca dyrektora Pionu Produktów Cyfrowych

eDO Post łączy zgodność z regulacjami z funkcjonalnościami oczekiwanymi przez biznes: integracją, automatyzacją i wygodą użytkownika. W efekcie staje się nie tylko platformą do doręczeń elektronicznych, ale ważnym elementem cyfrowej infrastruktury organizacji.

Jeden system, wiele możliwości

eDO Post to rozwiązanie uniwersalne, dostępne w modelu usługowym (SaaS), które odpowiada na potrzeby różnych typów organizacji – od małych firm po duże instytucje. Platforma obejmuje dwa podstawowe obszary: obsługę doręczeń rejestrowanych oraz zarządzanie skrzynkami korespondencji. W praktyce, użytkownik otrzymuje środowisko, które łączy funkcje klasycznej skrzynki pocztowej z gwarancją skutku prawnego doręczenia. Interfejs przypomina znane aplikacje email, co przekłada się na łatwość użytkownika. System pozwala zarzą-

dzać wieloma adresami do doręczeń w ramach jednej organizacji lub np. grupy kapitałowej, obsługiwać zarówno komunikację zewnętrzną (adresy w Bazie Adresów Elektronicznych), jak i wewnętrzną – między działami czy jednostkami firmy. Administrator konta ma też możliwość dynamicznego zwiększania parametrów skrzynki.

Integracja z procesami biznesowymi

Platforma eDO Post może zostać włączona w istniejący ekosystem IT organizacji. Udostępniane mechanizmy, w tym integracja poprzez API, umożliwiają automatyzację procesów i powiązanie eDoręczeń z systemami obiegu dokumentów czy CRM. Dzięki temu eDO Post może być wykorzystywany jako centralny komponent zarządzania komunikacją formalną. Organizacje mogą tworzyć reguły obsługi korespondencji, realizować wysyłki masowe oraz przekierowywać wiadomości do innych systemów, co wspiera budowę spójnych i zautomatyzowanych procesów.

Bezpieczeństwo jako fundament

Kluczowym aspektem eDO Post jest bezpieczeństwo – zarówno na poziomie technicznym, jak i formalnym. System zapewnia poufność i integralność przesyłanych danych, wykorzystując mechanizmy szyfrowania oraz jednoznaczny identyfikację nadawcy i odbiorcy. Każda wiadomość posiada potwierdzenie nadania i odbioru oraz zestaw dowodów związanych z jej przetwarzaniem. Gwarantuje to niezaprzeczalność zdarzeń i możliwość wykorzystania dokumentów jako dowodu w postępowaniach formalnych. eDO Post spełnia rolę cyfrowego od-

powiednika listu poleconego za potwierdzeniem odbioru.

Elastyczny model korzystania

Platforma została przygotowana w modelu abonamentowym, co pozwala dopasować zakres usługi do skali działalności organizacji. Dostępne są różne warianty, obejmujące m.in. wielkość skrzynki, liczbę użytkowników czy pakiety wiadomości komercyjnych. Co istotne, komunikacja z podmiotami publicznymi pozostaje Nielimitowana i bezpłatna, co w praktyce eliminuje koszty w jednym z kluczowych obszarów wykorzystania eDoręczeń.

Element szerszego ekosystemu cyfrowego

eDO Post jest częścią szerszego ekosystemu PWPW w obszarze cyfrowej identyfikacji i usług zaufania. Połączenie go z narzędziami takimi jak podpis elektroniczny czy rozwiązania do weryfikacji tożsamości umożliwia budowę kompleksowego, w pełni cyfrowego ekosystemu usług zaufanych. Takie podejście ma istotne znaczenie dla organizacji, które chcą uporządkować i zdigitalizować cały proces komunikacji formalnej – od identyfikacji użytkownika, przez podpisanie dokumentu, po jego doręczenie i archiwizację.

Dzięki wdrożeniu eDO Post organizacje zyskują większą kontrolę nad korespondencją, ograniczają koszty obsługi dokumentów oraz skracają czas realizacji procesów. Jednocześnie zwiększa się transparentność i bezpieczeństwo komunikacji.

Fundament cyfrowego państwa

E-doręczenia stanowią jeden z najważniejszych etapów budowy nowoczesnej administracji cyfrowej. W praktyce oznaczają przejście od papierowego obiegu dokumentów do systemu, który umożliwia szybkie, potwierdzone i prawnie skuteczne przekazywanie korespondencji pomiędzy administracją, przedsiębiorcami oraz obywatelami.

DAGMARA RYBICKA

zastępca dyrektora gabinetu
Rzecznika MŚP i rzecznik prasowy,
Biuro Rzecznika Małych i Średnich
Przedsiębiorców

Dla sektora MŚP ma to ogromne znaczenie, ponieważ skraca czas komunikacji z urzędami, usprawnia prowadzenie spraw administracyjnych i pozwala ograniczać formalności związane z tradycyjną korespondencją. Cyfrowa komunikacja państwa staje się obecnie jednym z warunków konkurencyjności gospodarki. Przedsiębiorcy oczekują rozwiązań, które pozwalają załatwiać sprawy szybciej, przewidywalniej i bez konieczności angażowania dodatkowych zasobów administracyjnych. E-doręczenia wpisują się w ten kierunek, ponieważ tworzą podstawę do dalszej cyfryzacji usług publicznych i integracji procesów administracyjnych z codziennym funkcjonowaniem firm.

Bezpieczeństwo i poufność korespondencji elektronicznej

Wraz z rozwojem cyfrowego obiegu dokumentów rośnie znaczenie bezpieczeństwa danych oraz ochrony poufnej korespondencji. Dla przedsiębiorców zaufanie do systemu stanowi warunek jego powszechnego wykorzystania. Każde rozwiązanie państwowe musi gwarantować wysoki poziom zabezpieczeń, odporność na cyberataki oraz stabilność technologiczną. Przedsiębiorcy zwracają uwagę, że nawet krótkotrwałe problemy z dostępnością systemów cyfrowych mogą wpływać na terminowość realizacji obowiązków administracyjnych, obieg dokumentów czy relacje z kontrahentami. Z tego powodu ogromne znaczenie ma nie tylko sama architektura bezpieczeństwa syste-

mu, lecz również jego wydolność operacyjna, przejrzyste procedury autoryzacji użytkowników oraz jasne zasady odpowiedzialności za ochronę danych. W dobie rosnącej liczby cyberzagrożeń budowanie zaufania do cyfrowych usług publicznych staje się jednym z najważniejszych wyzwań państwa.

Nowe obowiązki przedsiębiorców i administracji publicznej

Wdrożenie e-doręczeń oznacza dla wielu firm konieczność dostosowania procesów organizacyjnych, procedur wewnętrznych oraz infrastruktury technologicznej. Duże przedsiębiorstwa posiadają zwykle rozwinięte zaplecze IT i doświadczenie w cyfrowym zarządzaniu dokumentacją. Znacznie większym wyzwaniem pozostaje to dla mikro- i małych przedsiębiorców, którzy często samodzielnie prowadzą sprawy administracyjne i nie dysponują wyspecjalizowanymi działami technologicznymi. Sektor MŚP znajduje się obecnie w okresie intensywnych zmian cyfrowych związanych równoległe z wdrażaniem innych systemów, takich jak KSeF czy nowe obowiązki dotyczące cyberbezpieczeństwa. W praktyce oznacza to konieczność równo-

„
E-doręczenia zmieniają sposób funkcjonowania działów administracyjnych, prawnych oraz kadrowych zarówno w biznesie, jak i administracji publicznej.

czesnego dostosowywania wielu procesów operacyjnych. Z perspektywy przedsiębiorców kluczowe pozostają stabilność wdrożeń, odpowiednio długie okresy przejściowe oraz szeroko dostępne działania edukacyjne i wsparcie techniczne.

E-doręczenia a oszczędności dla biznesu

Cyfrowy obieg dokumentów może przynieść przedsiębiorcom wymierne oszczędności finansowe i organizacyjne. Ograniczeniu ulegają koszty związane z drukiem, wysyłką tradycyjnej korespondencji, archiwizacją dokumentów oraz obsługą administracyjną. Dla wielu firm równie istotna okazuje się oszczędność czasu oraz możliwość szybszego procedowania spraw wymagających formalnego potwierdzenia odbioru.

W praktyce e-doręczenia mogą usprawnić codzienne funkcjonowanie przedsiębiorstw poprzez automatyzację części procesów administracyjnych i ograniczenie liczby czynności wykonywanych manualnie. W perspektywie długoterminowej cyfryzacja obiegu dokumentów wpływa również na większą przewidywalność procesów oraz poprawę efektywności organizacyjnej firm.

Transformacja pracy kancelarii, działów prawnych i HR

E-doręczenia zmieniają sposób funkcjonowania działów administracyjnych, prawnych oraz kadrowych zarówno w biznesie, jak i administracji publicznej. Coraz większa część procesów związanych z obiegiem dokumentów odbywa się w środowisku cyfrowym, co wymaga nowych kompetencji organizacyjnych oraz dostosowania procedur wewnętrznych.

Działy prawne muszą uwzględnić cyfrowe potwierdzenia odbioru i elektroniczną archiwizację dokumentów w prowadzonych postępowaniach. Z kolei działy HR coraz częściej wykorzystują cyfrowe kanały komunikacji przy obsłudze dokumentacji pracowniczej czy procesów administracyjnych związanych z zatrudnieniem. W efekcie zmienia się model pracy wielu organizacji, które przechodzą z papierowego obiegu dokumentów na środowi-



sko oparte na cyfrowych procesach i automatyzacji.

Integracja e-doręczeń z systemami ERP i workflow

Skuteczne wdrożenie e-doręczeń wymaga integracji z funkcjonującymi już w organizacjach systemami ERP, elektronicznym zarządzaniem dokumentacją oraz rozwiązaniami workflow. Przedsiębiorcy oczekują, że cyfrowa korespondencja będzie elementem jednego spójnego procesu, a nie dodatkowym obowiązkiem wymagającym ręcznej obsługi. Automatyzacja obiegu dokumentów pozwala ograniczać ryzyko błędów, przyspieszać przepływ informacji oraz zwiększać efektywność pracy. Dla wielu firm priorytetem pozostaje również zapewnienie interoperacyjności systemów oraz stabilnych interfejsów integracyjnych, które umożliwią sprawne połączenie państwowych usług cyfrowych z rozwiązaniami wykorzystywanymi w codziennej działalności biznesowej.

Cyfrowe wykluczenie a dostęp do e-doręczeń

Transformacja cyfrowa powinna uwzględniać potrzeby osób i podmiotów o różnym poziomie kompetencji technologicznych. Dotyczy to zarówno seniorów, jak i części mikroprzedsiębiorców prowadzących działalność poza dużymi ośrodkami miejskimi. Skuteczna cyfryzacja państwa

„
Transformacja cyfrowa powinna uwzględniać potrzeby osób i podmiotów o różnym poziomie kompetencji technologicznych.

wymaga zapewnienia prostych i intuicyjnych narzędzi oraz szerokiego wsparcia edukacyjnego. Ważne pozostaje również budowanie świadomości dotyczącej cyberbezpieczeństwa oraz zasad korzystania z usług cyfrowych. Państwo powinno tworzyć rozwiązania dostępne dla wszystkich uczestników rynku, ponieważ tylko wówczas cyfryzacja stanie się rzeczywistym impulsem rozwojowym dla gospodarki.

E-doręczenia w praktyce – doświadczenia pierwszych użytkowników

Pierwsze doświadczenia użytkowników pokazują, że e-doręczenia mogą znacząco usprawnić komunikację z administracją i ograniczyć czas obsługi dokumentów. Firmy korzystające z cyfrowego obiegu korespondencji wskazują przede wszystkim na większą szybkość procesów oraz łatwiejszy dostęp do archiwalnej dokumentacji.



Jednocześnie początkowe etapy wdrażania nowych systemów cyfrowych często wiążą się z wyzwaniem organizacyjnymi i technologicznymi. Z perspektywy przedsiębiorców ogromne znaczenie mają stabilność działania systemów, czytelność procedur oraz dostępność wsparcia technicznego. Doświadczenia pierwszych użytkowników powinny stanowić ważny element dalszego doskonalenia systemu.

Przyszłość dokumentów elektronicznych i podpisu cyfrowego

Rozwój e-doręczeń będzie stopniowo wpływał na dalszą cyfryzację procesów biznesowych oraz administracyjnych. Coraz większa liczba procedur będzie realizowana w pełni elektronicznie, co oznacza rozwój cyfrowej archiwizacji dokumentów, podpisu elektronicznego oraz automatyzacji procesów administracyjnych. Długoterminowo można oczekiwać, że elektroniczny obieg dokumentów stanie się standardem

funkcjonowania zarówno administracji publicznej, jak i przedsiębiorstw. Warunkiem sukcesu pozostaje jednak tworzenie stabilnych, bezpiecznych i przyjaznych użytkownikowi rozwiązań, które rzeczywiście upraszczają prowadzenie działalności gospodarczej.

Polska na tle Europy – cyfrowa komunikacja administracyjna

Polska konsekwentnie rozwija systemy cyfrowej komunikacji administracyjnej i wpisuje się w europejski kierunek budowy nowoczesnych usług publicznych.



Polski system e-doręczeń ma potencjał, aby stać się ważnym elementem dalszej modernizacji państwa i usprawnienia relacji pomiędzy administracją a przedsiębiorcami.

W wielu państwach UE elektroniczny obieg dokumentów funkcjonuje już jako standard w relacjach administracja–biznes, a cyfryzacja procedur administracyjnych stanowi jeden z filarów konkurencyjności gospodarki.

Polski system e-doręczeń ma potencjał, aby stać się ważnym elementem dalszej modernizacji państwa i usprawnienia relacji pomiędzy administracją a przedsiębiorcami. Kluczowe znaczenie będzie miało jednak zachowanie stabilności technologicznej, zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa oraz prowadzenie partnerskiego dialogu z biznesem na każdym etapie wdrażania nowych rozwiązań.

Jednak nawet na tle najbardziej rozwiniętych państw europejskich Polska ma powody do dumy. Pod względem cyfryzacji usług publicznych należymy do europejskiej czołówki, wyprzedzając na przykład Niemcy, które jeszcze kilkanaście lat temu wydawały się dla nas niedoścignionym wzorem.

Od sektora egzekucji do rynku finansowego. e-Doręczenia w praktyce

W lipcu 2024 r. wspólnie z Krajową Radą Komorniczą i Poczta Polska uruchomiliśmy pierwsze produkcyjne wysyłki e-Doręczeń w kancelariach komorniczych. Komornicy sądowi stali się pierwszą grupą zawodową w polskim wymiarze sprawiedliwości, która skorzystała produkcyjnie z publicznych usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego.



KATARZYNA MAZUR
wiceprezes zarządu Currenda

Zyskać pewność

e-Doręczenia zmieniają komunikację między administracją, firmami i obywatelami. Dla obywatela to prosta sprawa, korespondencja urzędowa jest dostępna online, bez względu na miejsce jego pobytu. Dla firm i sektora profesjonalnego to wymierna korzyść finansowa. Zgodnie z rozporządzeniem MAP z 2021 r., opłata za PURDE nie może przekroczyć 45 proc. ceny tradycyjnego listu poleconego z ZPO. Ale prawdziwe oszczędności są gdzie indziej – papier, drukarki, kopertownice, czas pracy ludzi. Tego żaden cennik nie wskazuje. Instytucje publiczne zyskują przede wszystkim pewność. Pisma urzędowe doręczane elek-

tronicznie mają taką samą mocą prawną, jak list polecony za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a status doręczenia jest jednoznaczny i nieprzetwarzalny. Dla przedsiębiorców przekłada się to na krótsze procesy decyzyjne i mniej operacyjnego chaosu.

Integracja z systemem kancelarii była najważniejsza. Zamiast tworzyć osobne narzędzie, do którego komornicy będą musieli się przelać, wbudowaliśmy obsługę e-Doręczeń bezpośrednio w e-Komorniku (systemie, z którego kancelarie korzystają na co dzień). Wysyłka przez PURDE i PUH stała się kolejną czynnością kancelaryjną, nie dodatkowym krokiem w zupełnie osobnym miejscu. To przykład tego, czym naprawdę jest rola komercyjnego integratora. Nie zastępujemy operatora wyznaczonego, ale sprawiamy, że jego usługa działa w skali biznesu i tam, gdzie toczy się realna praca.

Efekty cyfryzacji pozostają jednostronne

Komornicy wysyłają korespondencję elektronicznie, natomiast strony postępowania

odpowiadają pocztą tradycyjną. Nie dlatego, że zadziałało przyzwyczajenie, ale dlatego, że po drugiej stronie brakuje infrastruktury, która by to umożliwiła. To nie jest problem po stronie kancelarii. Komornicy sądowi i Samorząd komorniczy są gotowi, mają narzędzia, procesy i wolę. Brakuje systemu teleinformatycznego wymiaru sprawiedliwości, którego budowa od lat figuruje w planach Ministerstwa Sprawiedliwości. Komornicy zdają egzamin z elektronizacji pracy na wielu obszarach – elicytacje, digitalizacja akt, automatyzacja całości pracy biurowej. To nie jest mały wynik. To sygnał, że da się to zrobić, jeśli tylko jest decyzja. Teraz czas, żeby partner systemowy dołączył do tej klasy.

Doświadczenie pionu komorniczego można dziś przenieść na inne zawody prawnicze i sektory o analogicznej skali korespondencji urzędowej. Adwokaci, radcowie prawni, doradcy podatkowi, notariusze – wszyscy zmagają się z analogicznymi wyzwaniami. Nie inaczej jest

w sektorze finansowym. Banki, towarzystwa ubezpieczeniowe i instytucje pożyczkowe prowadzą masową korespondencję z klientami i organami nadzoru, gdzie elektroniczny, prawnie skuteczny kanał doręczenia przekłada się bezpośrednio na koszty operacyjne i pewność obrotu. Doświadczenie, które zbudowaliśmy przy wdrożeniu dla środowiska komorniczego, nie zostaje „na półce”. Currenda dysponuje gotowymi komponentami i wiedzą, jak przeprowadzić integrację z e-Doręczeniami w sposób, który rzeczywiście działa, nie jako osobny moduł, ale jako część codziennej pracy. Kolejne samorządy zawodowe, banki, towarzystwa ubezpieczeniowe, instytucje finansowe, czyli wszędzie tam logika jest podobna – masowa korespondencja, wymogi prawne, potrzeba pewności doręczenia. Komornicy pokazali, że się da. A my jako firma, mamy narzędzia i pełną gotowość, żeby ten sam model zastosować w kolejnych grupach i sektorach.

materiał partnera

Dzisiaj z systemu korzysta ponad 85 proc. kancelarii, wyprzedzając tym samym sądy, prokuraturę i organy ścigania, dla których ustawy termin wdrożenia przypada dopiero na 1 października 2029 r. Cyfryzacja wymiaru sprawiedliwości może być obowiązkiem albo wyborem. My wybraliśmy wcześniej.

➔ Case studies firm, urzędów i instytucji, które już wdrożyły system i wykorzystują go w codziennej działalności.

Z doświadczenia pierwszych użytkowników

E-doręczenia miały uprościć komunikację z administracją i ograniczyć papierowy obieg dokumentów. Pierwsze doświadczenia użytkowników pokazują jednak, że obok realnych ułatwień pojawiają się także problemy organizacyjne, techniczne i formalne.

MIROSŁAW SIWIŃSKI

doradca podatkowy, radca prawny,
partner w Nexia Advicero

Jesteśmy podmiotem świadczącym usługi doradztwa podatkowego, prawnego, jak również księgowego. Wynajmujemy także adres do doręczeń naszym klientom, w tym wielu podmiotom zagranicznym. Wprowadzenie obowiązku korzystania z e-doręczeń przez przedsiębiorców zmieniło zarówno po naszej stronie, jak i po stronie klientów kwestie odbioru korespondencji. O ile bowiem jako pełnomocnicy zawodowi od kilkunastu lat byliśmy przyzwyczajeni do odbioru korespondencji elektronicznie poprzez ePUAP, to jednak większość korespondencji dla przedsiębiorców była dostarczana za pośrednictwem Poczty Polskiej. Wprowadzenie obowiązku korzystania z e-doręczeń całkowicie zmieniło tę sytuację, co poniżej omawiamy.

Konto do e-doręczeń dla klientów

Wyżej opisana sytuacja doprowadziła do konieczności założenia przez klientów lub przez nas dla klientów (podmiotów zagranicznych) skrzynek e-doręczeń, a z uwagi na barierę językową również późniejszej obsługi tych skrzynek. O ile założenie dla siebie skrzynki e-doręczeń dla osoby posługującej się językiem polskim i profilem zaufanym nie jest specjalnie skomplikowane, to już dla osoby z zagranicy zaczynają się kłopoty.

Po pierwsze, trzeba mieć kwalifikowany podpis elektroniczny respektowany w Polsce lub profil zaufany. Do tego ostatniego konieczne jest uzyskanie numeru PESEL w Polsce. Kwestie te wymagają dokonania wydatków lub formalności, a zatem również czasu. Dlatego też niejednokrotnie klienci korzystali z naszych usług w zakresie założenia e-skrzynki z pomocą pełnomocnika. To oczywiście wymagało dodatkowych formalności i wydatków, np. uzyskania wyciągu z zagranicznego

KRS i jego tłumaczenia, a co za tym idzie – również czasu.

Takie kwestie są jednak dość normalne w przypadku świadczenia tego typu usług. To, co zauważyliśmy w tym przypadku, to problemy dość niewytłumaczalne: brak założenia skrzynki mimo upływu kilku miesięcy, „zaginięcie” wniosku, brak jakiegokolwiek informacji lub wezwania odnośnie złożonego wniosku. Tego typu zdarzenia generowały konieczność ich wyjaśnienia, a co za tym idzie – zabierały dodatkowy czas.

Dodatkową kwestią jest obsługa skrzynki, bo musi ją wykonywać osoba, która będzie w stanie się do niej zalogować i jednocześnie posługiwać się językiem polskim. Takie konto klienta jest wówczas widoczne na naszym koncie e-doręczeń obok naszej osobistej skrzynki (skrzynek) – o czym dalej.

Własna skrzynka obywatela czy skrzynki?

Obowiązek założenia e-doręczeń objął początkowo wyłącznie spółki, przedsiębiorców oraz osoby wykonujące określone zawody. Kumulacja tytułów zobowiązujących do założenia skrzynki determinowała konieczność założenia oddzielnych skrzynek i w konsekwencji ich używania (na szczęście na jednym koncie, ale każdą skrzynkę trzeba sprawdzać oddzielnie).

Przykładowo autor musiał założyć trzy skrzynki: jako przedsiębiorca, jako radca prawny i jako doradca podatkowy („podpiętych” skrzynek klientów nie liczę). Po wejściu w życie obowiązku dla obywateli konieczna byłaby jeszcze skrzynka osobista, ale zmieniłem formę wykonywania działalności i skrzynka przedsiębiorcy stała się skrzynką osobistą. Dodatkową korzyścią takiej zmiany było automatyczne połączenie skrzynki osobistej ze skrzynką ePUAP.

Korzystanie ze skrzynki e-doręczeń – odbieranie

Korzystanie początkowo wymaga pewnego przyzwyczajenia, szczególnie jeżeli wcześniej korzystało



się z ePUAP, PRS czy Portalu Informacyjnego Sądów Powszechnych. Każda z tych platform ma bowiem nieco inne menu. Ogólnie jednak można się szybko przyzwyczaić i menu nie sprawia większych trudności.

Co innego, jeżeli chodzi o funkcjonowanie skrzynki. Po pierwsze, powiadomienia o odbiorze korespondencji – podobnie jak w ePUAP – przychodzą na powiązany adres e-mail, ale zdecydowanie rzadziej, co może mieć znaczenie przy pilnowaniu terminu odbioru. Skrzynka umożliwia bowiem, analogicznie do doręczeń pocztowych i ePUAP, awizowanie, czyli oczekiwanie z odbiorem do 14 dni. Przy tym otrzymujemy dwa

powiadomienia e-mail, a każda korespondencja jest aktualnie opisana informacją, ile jeszcze czasu zostało na odbiór, zanim przesyłka zostanie uznana za doręczoną. Jeżeli już zdecydujemy się odebrać przesyłkę, pojawia się odpowiednie okienko, co zabezpiecza nas przed popełnieniem błędów i zbyt wczesnym odbiorem korespondencji. Termin może być istotny, ponieważ korespondencja może wpływać na termin przedawnienia lub termin odpowiedzi na pismo urzędu, który biegnie dopiero od odbioru lub uznania przesyłki za doręczoną.

Korzystanie ze skrzynki e-doręczeń – wysyłanie

Ta funkcjonalność jest równie ważna jak odbiór, gdyż do wielu urzędów jest to jedyna droga wysyłania korespondencji albo jedyna praktycznie możliwa (e-Urząd Skarbowy pozwala tak naprawdę jedynie odpowiadać na korespondencję). Zamiar „wygaszania” ePUAP spowoduje natomiast, że w wielu przypadkach stanie się to jedyną drogą komunikacji.

Samo wysyłanie jest również dość proste, choć niepozbawione ograniczeń. Wybieramy adresata przez jego nazwę lub adres e-doręczeń i automatycznie się on uzupełnia. Można wpisać temat i odrębnie sygnaturę sprawy, jak również treść wiadomości. Jeżeli nie chcemy pisać tekstu bezpośrednio w systemie, wystarczy krótko opisać, co wysyłamy, i załączyć załączniki. Możemy wysłać jednorazowo aż

do 500 MB plików (pięć razy więcej niż na ePUAP), ale nie w każdej formie – głównie PDF, ZIP czy Word. Przykładowo plik e-mail nie przejdzie. W nazwach plików nie może być również wielu znaków, w tym niestety spacji.

Dodatkowym problemem jest dość długie, czasem kilkugodzinne oczekiwanie na możliwość pobrania potwierdzenia wysłanej korespondencji. Prawnie, jeżeli pojawi nam się komunikat „czeka na doręczenie”, to będzie to tak, jakbyśmy nadali list polecony na pocztę danego dnia, co ma znaczenie dla zachowania terminu. Hasło „weryfikacja” nie daje już takiej pewności. Niemniej jednak brak możliwości natychmiastowego pobrania potwierdzenia dla pełnomocnika zawodowego wysyłającego dużą liczbę pism bywa kłopotliwy. Dobrą funkcjonalnością jest natomiast możliwość zamówienia archiwum, które może zawierać większą korespondencję albo kilka listów jednocześnie. Co ciekawe, na wygenerowanie archiwum czeka się często dużo krócej.

Czy warto?

Nawet jeśli nie musimy, skrzynka e-doręczeń – w porównaniu z odbieraniem korespondencji od listonosza lub awiza na pocztę oraz wysyłaniem papierowej korespondencji – jest zdecydowanie wygodniejsza i bardziej ekologiczna. Dlatego mimo pewnych wad i dysfunkcyjności z pewnością warto z niej korzystać.

”
Nawet jeśli nie musimy, skrzynka e-doręczeń – w porównaniu z odbieraniem korespondencji od listonosza lub awiza na pocztę oraz wysyłaniem papierowej korespondencji – jest zdecydowanie wygodniejsza i bardziej ekologiczna.