

Kraków 29.08.2025

Łukasz Grużewski

Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji
ul. Stefana Batorego 5, 02-591 Warszawa

PETYCJA w interesie publicznym
o zapewnienie pełnej dostępności kontaktu elektronicznego z Policją

na podstawie art. 63 Konstytucji RP; art. 2 i 4 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach; art. 16 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne; art. 39 §1 i art. 39¹ Kodeksu postępowania administracyjnego; ustawa o doręczeniach elektronicznych; ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych wnoszę petycję:

Działanie oczekiwane (żądanie):

- 1) Podjęcie przez MSWiA działań nadzorczych wobec Policji (w szczególności Komendanta Głównego Policji) w celu usunięcia ograniczeń pojemnościowych skrzynek e-mail funkcjonariuszy i komórek organizacyjnych, tak aby nie dochodziło do zwrotów typu „mailbox full”.
- 2) Wydanie wytycznych/standardów obsługi kontaktu elektronicznego w Policji, obejmujących co najmniej:
 - a) automatyczne potwierdzenie wpływu wiadomości e-mail do jednostki/skrzynek służbowych,
 - b) autoresponder o odczytaniu wiadomości przez funkcjonariusza lub systemowe

powiadomienie o zmianie statusu sprawy,

c) politykę retencji i archiwizacji zapewniającą stałą dostępność skrzynek (brak zwrotów z powodu przepełnienia).

3) Audyt skali zjawiska (liczba zwrotów, przyczyny techniczne, czas usunięcia awarii) oraz publikacja wyników i harmonogramu naprawczego.

4) Jeżeli okaże się to konieczne – inicjacja zmian legislacyjnych lub wewnętrznych standardów teleinformatycznych MSWiA/Policji, które wprost wykluczają blokowanie kanału e-mail po stronie organów.

Uzasadnienie

Państwo prawa musi być zawsze osiągalne dla obywatela. Prawo gwarantuje możliwość kontaktu elektronicznego z organami publicznymi. W praktyce jednak dochodzi do sytuacji niedopuszczalnych systemowo – jak zwrot wiadomości z policyjnego adresu służbowego z powodu przepełnionej skrzynki odbiorczej. To nie jest tylko „problem techniczny”. To realna bariera w dostępie do służb, która zagraża terminowości interwencji, osłabia zaufanie do państwa oraz może wywoływać poczucie bezsilności u osób, które z przyczyn zdrowotnych, zawodowych czy mobilnościowych preferują komunikację elektroniczną. W mojej sprawie wiadomość wysłana do funkcjonariusza Policji nie została doręczona z komunikatem „mailbox full” – co dokumentuję załącznikiem. Obywatel nie ma wpływu na limity pojemności skrzynek, konfigurację retencji czy automaty zliczające miejsce; to wyłącznie odpowiedzialność organu.

Cyfryzacja państwa to już standard, który trzeba domknąć także po „tej last mile”. W ostatnich latach ustawodawca konsekwentnie zagwarantował obywatelom i podmiotom publicznym pewne, elektroniczne kanały komunikacji: podmioty publiczne mają obowiązek udostępniać i obsługiwać elektroniczną skrzynkę podawczą (art. 16 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne), a doręczanie pism co do zasady następuje na adres do doręczeń elektronicznych wskazany w bazie adresów elektronicznych (art. 39 §1 i art. 39¹ KPA w zw. z ustawą o doręczeniach elektronicznych). Sama ustawa o doręczeniach elektronicznych nakłada na podmioty publiczne obowiązek posiadania adresu do doręczeń elektronicznych i korzystania z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia, a ustawa o dostępności cyfrowej

zobowiązuje je do utrzymania dostępnych kanałów online. Skoro więc państwo stworzyło cały ekosystem e-komunikacji (ESP/ePUAP, e-Doręczenia) i promuje kontakt elektroniczny jako pełnoprawny, naturalnym i koniecznym uzupełnieniem jest zapewnienie, by powszechnie publikowane służbowe adresy e-mail Policji były niezawodne, nigdy nie odrzucały korespondencji z powodu limitów pojemności oraz przekazywały nadawcy czytelne potwierdzenia wpływu i odczytu. Tylko wtedy obywatel — korzystający z gwarancji z art. 63 Konstytucji oraz nowoczesnych rozwiązań prawnych — ma realną pewność, że państwo jest osiągalne zawsze i każdym przewidzianym kanałem, a zaufanie do instytucji publicznych rośnie zamiast słabnąć.

Proponowane rozwiązania (tezy):

- zapewnienie praktycznie nieograniczonej pojemności skrzynek służbowych (lub co najmniej tak wysokich limitów i polityk retencji, by nie występowały zwroty z kodem 5.2.2),
- wprowadzenie w całej Policji autoresponderów: (i) potwierdzenie wpływu, (ii) informacja o odczycie albo zmianie statusu (MDN/systemowe),
- centralny monitoring wskaźników (alerty o zapełnianiu skrzynek, automatyczne de-duplikowanie załączników, archiwizacja do repozytorium),
- wskazanie preferowanego kanału formalnego (ESP/ePUAP, adres do doręczeń elektronicznych) przy równoczesnym utrzymaniu niezawodności e-maila służbowego jako kanału kontaktowego dla obywatela.

Ocena skutków (mini-OSR):

- Wpływ na obywateli: krótszy czas reakcji, pewność doręczenia i odczytu, większe zaufanie do instytucji.
- Wpływ na administrację: mniejsza liczba skarg, lepsza jakość obsługi, pełna zgodność z przepisami dot. e-doręczeń i informatyzacji.
- Koszty: głównie zwiększenie storage i konfiguracji systemów (znikome względem ryzyka utraty zgłoszeń).

Sprawa mieści się w zakresie nadzoru MSWiA nad Policją; w razie uznania, że właściwszy jest Komendant Główny Policji, wnoszę o przekazanie petycji według właściwości i zawiadomienie mnie o tym.

Preferowany kontakt: wyłącznie elektroniczny (adres e-mail powyżej).

Wyrażam zgodę na doręczenia elektroniczne.

Zgoda na publikację danych: wyrażam zgodę na ujawnienie na stronie internetowej moich danych osobowych (imię i nazwisko) jako podmiotu wnoszącego petycję, zgodnie z art. 4 ust. 3 ustawy o petycjach.

Załącznik:

1) Wydruk/plik z komunikatem zwrotnym „Skrzynka pocztowa adresata jest pełna / 5.2.2 mailbox full” (dowód niedostępności skrzynki służbowej Policji).



Elektronika podpisany przez:

Lukasz Marcin Grudowski

Data:

2025-02-29 09:52:1

Łukasz Grużewski

postmaster@malopolska.policja.gov.pl <postmaster@malopolska.policja.gov.pl>

21 sierpnia 2025 10:27

Dostarczenie do wymienionych adresatów lub grup nie powiodło się:

.@krakow.policja.gov.pl)

Skrzynka pocztowa adresata jest pełna i nie może w tej chwili przyjmować wiadomości. Spróbuj wysłać wiadomość później lub skontaktuj się z adresatem bezpośrednio.

