



Krajowa Administracja
Skarbowa

Załącznik do zarządzenia Nr 88 /2026
Dyrektora Izby Administracji Skarbowej

ZATWIERDZAM
Z UPOWAŻNIENIA MINISTRA FINANSÓW
I GOSPODARKI
MARCIN ŁOBODA
SZEF
KRAJOWEJ ADMINISTRACJI SKARBOWEJ

ZMIANA NR 1
REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO
IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ
W BYDGOSZCZY

2026 r.

ZMIANA NR 1 REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W BYDGOSZCZY

§ 1. W regulaminie organizacyjnym Izby Administracji Skarbowej w Bydgoszczy, stanowiącym załącznik do zarządzenia Nr 13/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Bydgoszczy z dnia 27 lutego 2026 r., wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 9 w ust. 2 w pkt 1:
 - a) lit. d otrzymuje brzmienie:
„d) Dział Wsparcia Zarządzania, Komunikacji oraz Statystyki i Analiz (IWZ),”;
 - b) po lit. g dodaje się lit. h w brzmieniu:
„h) Dział Multikanałowej Obsługi Klienta (IWM),”;
- 2) w § 16:
 - a) wprowadzenie do wyliczenia otrzymuje brzmienie:
„Do zadań Działu Wsparcia Zarządzania, Komunikacji oraz Statystyki i Analiz (IWZ) należy w szczególności:”;
 - b) uchyla się ust. 4;
- 3) po § 19 dodaje się § 19a w brzmieniu:
„§ 19a. Do zadań Działu Multikanałowej Obsługi Klienta (IWM) należy w szczególności:
 - 1) wdrażanie, stosowanie i nadzorowanie multikanałowych standardów obsługi klienta w izbie i podległych urzędach, w tym nadzorowanie obsługi interakcji z klientem z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
 - 2) nadzorowanie i monitorowanie jakości obsługi klienta w izbie i podległych urzędach, w tym jakości obsługi interakcji z klientem z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
 - 3) koordynacja usługi Multikanałowe Centrum Komunikacji eMCeK;
 - 4) przygotowywanie planów działań, które mają na celu poprawę doświadczeń klienta i wzrost jakości obsługi klienta we wszystkich kanałach interakcji klienta z KAS, we współpracy z kadrą kierowniczą izby i podległych urzędów;
 - 5) współtworzenie, monitorowanie i udoskonalanie multikanałowych standardów obsługi klienta;
 - 6) realizacja zadań i celów wyznaczonych przez komórkę organizacyjną Ministerstwa właściwą w sprawach relacji z klientami;

- 7) raportowanie realizacji wyznaczonych zadań i celów do komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawach relacji z klientami;
 - 8) koordynacja usługi Umów wizytę w urzędzie skarbowym;
 - 9) koordynacja obsługi zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK w zakresie właściwości izby;
 - 10) zapewnienie obsługi i wsparcia podatnika i płatnika w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
 - 11) obsługa zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
 - 12) ocena jakości odpowiedzi udzielanych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK pod kątem ich poprawności merytorycznej oraz sposobu komunikacji;
 - 13) współpraca z KIS w zakresie realizacji zadań z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
- 4) w § 27 w pkt 1 po lit. m dodaje się lit. n w brzmieniu:
- „n) współpraca z właściwymi jednostkami organizacyjnymi w zakresie analiz dotyczących globalnego i krajowego podatku wyrównawczego oraz podatku wyrównawczego od niedostatecznie opodatkowanych zysków, w szczególności poprzez uczestnictwo w działaniach realizowanych w tym obszarze.”;
- 5) w § 53 w ust. 4 w pkt 3:
- a) lit d otrzymuje brzmienie:
„d) Dział Wsparcia Zarządzania, Komunikacji oraz Statystyki i Analiz (IWZ),”;
 - b) po lit. g dodaje się lit. h w brzmieniu:
„h) Dział Multikanałowej Obsługi Klienta (IWM),”.

§ 2. Załącznik nr 1 do regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Bydgoszczy stanowiący schemat organizacyjny Izby Administracji Skarbowej w Bydgoszczy, otrzymuje brzmienie określone w załączniku do niniejszej zmiany.

§ 3. W załączniku nr 2 do regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Bydgoszczy, stanowiącym wykaz koordynatorów i konsultantów oraz obszar ich działania, wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w lp. 12 w pkt 9 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 10 i 11 w brzmieniu:

- „10) wpisywanie do Systemu Kartoteka Psa Służbowego (SIRA) po uzgodnieniu z Naczelnikiem Urzędu Celno-Skarbowego i Dyrektorem potrzeb w zakresie szkoleń dla psów służbowych na następny rok kalendarzowy w terminie do 30 czerwca każdego roku;
- 11) opracowanie i przedłożenie Koordynatorowi Krajowemu rocznego raportu za rok poprzedni z podjętych działań w obszarze kynologii służbowej w terminie do dnia 15 lutego każdego roku.”;
- 2) po lp. 17 dodaje się lp. 17a i lp. 17b w brzmieniu:
- „17a. Koordynator do wykonywania zadań na rzecz centrum kompetencyjnego wspierającego komórkę organizacyjną Ministerstwa Finansów właściwą w sprawach zwalczania przestępczości ekonomicznej w zakresie inicjowania, budowania, utrzymania i rozwoju technologicznego łączności głosowej dla jednostek organizacyjnych KAS:
- 1) koordynowanie działań związanych z bieżącym utrzymaniem i użytkowaniem urządzeń łączności Systemu Bezpiecznej Łączności Państwowej (dalej SBŁP);
 - 2) współpraca z komórkami organizacyjnymi izb administracji skarbowej oraz komórkami organizacyjnymi Ministerstwa właściwymi w zakresie zakupów urządzeń łączności SBŁP;
 - 3) współpraca z Centrum Kompetencyjnym i komórką organizacyjną Ministerstwa Finansów właściwą w sprawach zwalczania przestępczości ekonomicznej w zakresie narzędzi przetwarzania danych video, danych głosowych i danych geolokalizacyjnych oraz dostępu do narzędzi i systemów biznesowych KAS;
 - 4) zgłaszanie awarii, usterek i incydentów bezpieczeństwa związanych z SBŁP i narzędziami przetwarzania danych video, danych głosowych i danych geolokalizacyjnych, zgodnie z obowiązującymi procedurami;
 - 5) współpraca z Centrum Kompetencyjnym i komórką organizacyjną Ministerstwa Finansów właściwą w sprawach zwalczania przestępczości ekonomicznej, komórkami organizacyjnymi Izby oraz KSS w zakresie szkoleń związanych z użytkowaniem SBŁP i narzędzi określonych w punkcie 3;
 - 6) opiniowanie projektów dokumentów dotyczących SBŁP i narzędzi określonych w punkcie 3, opracowywanych lub opiniowanych przez Centrum Kompetencyjne.
- 17b. Koordynator do spraw Ceremoniału KAS:
- 1) organizacja i nadzór nad uroczystościami w IAS/US/UCS pod kątem stosowania obowiązujących zasad wynikających z Regulaminu Ogólnego, Regulaminu Musztry, Ceremoniału Krajowej Administracji Skarbowej przez funkcjonariuszy

- Służby Celno-Skarbowej i pracowników KAS w izbie administracji skarbowej i podległych jednostkach;
- 2) nadzór nad przestrzeganiem Regulaminu Ogólnego, Regulaminu Musztry, Ceremoniału Krajowej Administracji Skarbowej przez funkcjonariuszy i pracowników KAS w izbie administracji skarbowej i podległych jednostkach;
 - 3) nadzór nad prawidłowym umundurowaniem funkcjonariuszy Służby Celno-Skarbowej, zgodnie z obowiązującymi przepisami w izbie administracji skarbowej i podległych jednostkach oraz podczas uroczystości państwowych, resortowych i religijnych, spotkań, narad czy eventów;
 - 4) współpraca z komórkami w izbie administracji skarbowej i podległych jednostkach, w zakresie weryfikacji planowanych do publikacji na stronach internetowych materiałów zdjęciowo-filmowych, pod kątem prawidłowego umundurowania funkcjonariuszy Służby Celno-Skarbowej;
 - 5) prowadzenie szkoleń wewnętrznych dla funkcjonariuszy Służby Celno-Skarbowej i pracowników KAS w izbie administracji skarbowej i podległych jednostkach, z zakresu obowiązującego Regulaminu Ogólnego, Regulaminu Musztry, Ceremoniału Krajowej Administracji Skarbowej;
 - 6) sporządzanie scenariuszy uroczystości i przedkładanie ich do akceptacji do Departamentu Budżetu, Majątku i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej w Ministerstwie Finansów;
 - 7) współpraca z Departamentem Budżetu, Majątku i Kadr Krajowej Administracji Skarbowej w Ministerstwie Finansów oraz rzecznikiem prasowym Szefa KAS w zakresie stosowania Regulaminu Ogólnego, Regulaminu Musztry, Ceremoniału Krajowej Administracji Skarbowej.”.