



Krajowa Administracja
Skarbowa

Załącznik do zarządzenia Nr 86/2026
Dyrektora Izby Administracji Skarbowej
w Łodzi z dnia 10 sierpnia 2026 r.

ZATWIERDZAM
Z UPOWAŻNIENIA MINISTRA FINANSÓW
I GOSPODARKI

MARCIN ŁOBODA
SZEF
KRAJOWEJ ADMINISTRACJI SKARBOWEJ

ZMIANA NR 1
REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO
IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ
W ŁODZI

2026 r.

ZMIANA NR 1 REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W ŁODZI

§ 1. W regulaminie organizacyjnym Izby Administracji Skarbowej w Łodzi, stanowiącym załącznik do zarządzenia Nr 15/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Łodzi z dnia 16 lutego 2026 r. w sprawie nadania Regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Łodzi, wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 10 w ust. 2 w pkt 1 lit. h otrzymuje brzmienie:

„h) Wydział Wsparcia Zarządzania, Multikanałowej Obsługi Klienta oraz Statystyki i Analiz (IWZMS) w skład, którego wchodzi:

 - Dział Wsparcia Zarządzania oraz Statystyki i Analiz (IWZS),
 - Dział Multikanałowej Obsługi Klienta (IWM),”;
- 2) w § 21:
 - a) w ust. 1:
 - wyrazy „Wydziału Wsparcia Zarządzania, Nadzoru nad Obsługą Klienta oraz Statystyki i Analiz (IWZBS)” zastępuje się wyrazami „Wydziału Wsparcia Zarządzania, Multikanałowej Obsługi Klienta oraz Statystyki i Analiz (IWZMS)”,
 - w pkt 1 lit. j otrzymuje brzmienie:

„j) nadzór nad działaniami związanymi ze stosowaniem Regulaminu ogólnego, Regulaminu musztry i Ceremoniału KAS oraz koordynowanie organizacji wojewódzkich obchodów Dnia KAS;”,
 - pkt 2 otrzymuje brzmienie:

„2) w zakresie multikanałowej obsługi klienta:

 - a) 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,
 - b) nadzorowanie i monitorowanie jakości obsługi klienta w izbie i podległych urzędach, w tym jakości obsługi interakcji z klientem z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK,
 - c) koordynacja usług Multikanałowe Centrum Komunikacji eMCeK,
 - d) 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 kadrami kierowniczą izby i podległych urzędów,
- e) współtworzenie, monitorowanie i udoskonalanie multikanałowych standardów obsługi klienta,
 - f) realizacja zadań i celów wyznaczonych przez komórkę organizacyjną Ministerstwa właściwą w sprawach relacji z klientami,
 - g) raportowanie realizacji wyznaczonych zadań i celów do komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawach relacji z klientami,
 - h) koordynacja usługi Umów wizytę w urzędzie skarbowym,
 - i) koordynacja obsługi zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK w zakresie właściwości izby,
 - j) zapewnienie obsługi i wsparcia podatnika i płatnika w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK,
 - k) obsługa zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK,
 - l) ocena jakości odpowiedzi udzielanych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK pod kątem ich poprawności merytorycznej oraz sposobu komunikacji,
 - m) współpraca z KIS w zakresie realizacji zadań z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;”,
- b) w ust. 3 wyrazy „Dział Nadzoru nad Obsługą Klienta (IWB)” zastępuje się wyrazami „Dział Multikanałowej Obsługi Klienta (IWM).”;
- 3) w § 35 ust. 4 w pkt 11 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 12-22 w brzmieniu:
- „12) opracowywanie i wdrażanie standardów działania w zakresie obsługi ruchu osobowego i towarowego w przejściach granicznych;
 - 13) nadzorowanie oraz inicjowanie zmian w zakresie efektywności procedur kontrolnych i technologii odpraw osób i towarów w przejściach granicznych;
 - 14) koordynacja współpracy z jednostkami Straży Granicznej, innymi służbami, organami, instytucjami oraz partnerami zagranicznymi w zakresie realizacji zadań kontroli osób i towarów w przejściach granicznych;

- 15) nadzór nad wdrażaniem jednolitych procedur w zakresie budowy/rozbudowy, modernizacji, remontów oraz ewaluacji funkcjonowania przejść granicznych;
 - 16) koordynacja działań związanych z wyposażaniem w sprzęt techniczny wspomagający kontrole w przejściach granicznych, w tym urządzeń RTG i psów służbowych;
 - 17) uzgadnianie kierunków współpracy i monitorowanie ustaleń z zainteresowanymi instytucjami, w zakresie rozwiązań infrastruktury oraz zaopatrzenia w sprzęt wspomagający kontrole w przejściach granicznych;
 - 18) nadzór nad wykorzystaniem infrastruktury oraz gospodarowania i wykorzystania sprzętu, w tym RTG i urządzeń specjalistycznych oraz psów służbowych, do kontroli osób i towarów w przejściach granicznych, w zakresie zadań izby;
 - 19) współpraca międzynarodowa, w tym w regionach przygranicznych oraz koordynacja działania izby i podległych urzędów w tym zakresie, z wyłączeniem spraw należących do innych komórek;
 - 20) koordynacja współpracy międzynarodowej w zakresie realizacji zadań kontroli osób i towarów w przejściach granicznych;
 - 21) opracowywanie i wdrażanie procedur w zakresie zabezpieczenia zasobu kadrowego w ramach Reagowania Kryzysowego w przejściach granicznych;
 - 22) koordynacja działań w przypadku wystąpienia zakłóceń ruchu osobowego i towarowego w przejściach granicznych.”;
- 4) w § 39 w pkt 9 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje się pkt 10 w brzmieniu:
„10) nadzór nad wykonywaniem zadań wynikających z ustawy z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach (Dz. U. z 2024 r. poz. 769, z późn. zm.).”;
- 5) w § 51 w ust. 3 pkt 3 lit. h otrzymuje brzmienie:
„h) Wydział Wsparcia Zarządzania, Multikanałowej Obsługi Klienta oraz Statystyki i Analiz (IWZMS),”;
- 6) w § 73:
- a) w ust. 1 wyrazy „Wydziału Wsparcia Zarządzania, Nadzoru nad Obsługą Klienta oraz Statystyki i Analiz” zastępuje się wyrazami „Wydziału Wsparcia Zarządzania, Multikanałowej Obsługi Klienta oraz Statystyki i Analiz”,
 - b) w ust. 2 pkt 2 otrzymuje brzmienie:

„2) w przypadku nieobecności Naczelnika Wydziału Wsparcia Zarządzania, Multikanałowej Obsługi Klienta oraz Statystyki i Analiz jest upoważniony do załatwiania spraw wskazanych w ust. 1.”,

c) w ust. 3:

- wyrazy „Działu Nadzoru nad Obsługą Klienta” zastępuje się wyrazami „Działu Multikanałowej Obsługi Klienta”,
- pkt 2 otrzymuje brzmienie:

„2) w przypadku jednoczesnej nieobecności Naczelnika Wydziału Wsparcia Zarządzania, Multikanałowej Obsługi Klienta oraz Statystyki i Analiz oraz Kierownika Działu Wsparcia Zarządzania oraz Statystyki i Analiz jest upoważniony do załatwiania spraw wskazanych w ust. 1.”.

§ 2. Schemat organizacyjny, stanowiący załącznik Nr 1 do regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Łodzi, otrzymuje brzmienie określone w załączniku do niniejszej zmiany.