



Krajowa Administracja
Skarbowa

Załącznik do zarządzenia nr 72/2026
Dyrektora Izby Administracji Skarbowej
w Rzeszowie z dnia 10 sierpnia 2026 r.

**ZATWIERDZAM
Z UPOWAŻNIENIA MINISTRA FINANSÓW
I GOSPODARKI**

**MARCIN ŁOBODA
SZEFIG
KRAJOWEJ ADMINISTRACJI SKARBOWEJ**

**ZMIANA NR 1
REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO
IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ
W RZESZOWIE**

2026 r.

ZMIANA NR 1 REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W RZESZOWIE

§ 1. W regulaminie organizacyjnym Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie, stanowiącym załącznik do zarządzenia nr 15/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie z dnia 24 marca 2026 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Izbie Administracji Skarbowej w Rzeszowie, wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 2 w pkt 24 wyrazy „na rzecz KAS” zastępuje się wyrazami „na rzecz jednostek organizacyjnych KAS oraz komórek organizacyjnych w Ministerstwie”;
- 2) w § 13 w ust. 2 w pkt 2 lit. e otrzymuje brzmienie:
„e) Dział Multikanałowej Obsługi Klienta (IEM); ”;
- 3) w § 31 w pkt 10 wyrazy „Regulaminu Ogólnego, Regulaminu Musztry, Ceremoniału KAS” zastępuje się wyrazami „Regulaminu ogólnego, Regulaminu musztry i Ceremoniału KAS”;
- 4) § 38 otrzymuje brzmienie:

„§ 38. Do zadań Działu Multikanałowej Obsługi Klienta (IEM) 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.”;
- 5) w § 110 wyrazy „Kierujący Wieloosobowym Stanowiskiem Nadzoru nad Obsługą Klienta” zastępuje się wyrazami „Kierownik Działu Multikanałowej Obsługi Klienta”.

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

§ 3. W załączniku nr 2 do regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie, stanowiącym Wykaz koordynatorów i konsultantów wraz z zakresem ich zadań, w lp. 16 wyrazy „Koordynator do spraw psów służbowych w Izbie Administracji Skarbowej” zastępuje się wyrazami „Koordynator do spraw psów służbowych”.