

ZARZĄDZENIE NR 020-2-26/2026
DYREKTORA IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W KIELCACH
z dnia 12 sierpnia 2026 r.

zmieniające zarządzenie w sprawie nadania Izbie Administracji Skarbowej w Kielcach
Regulaminu organizacyjnego

Na podstawie § 53 ust. 1 statutu izby administracji skarbowej, stanowiącego załącznik nr 5 do zarządzenia Ministra Finansów z dnia 13 marca 2025 r. w sprawie organizacji Krajowej Informacji Skarbowej, izby administracji skarbowej, urzędu skarbowego, urzędu celno-skarbowego i Krajowej Szkoły Skarbowości oraz nadania im statutów (Dz. Urz. Min. Fin. z 2025 r. poz. 19, z późn. zm.) w związku § 43 ust. 1 pkt 15 Regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Kielcach, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 020-2-6/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Kielcach z dnia 3 marca 2026 r. w sprawie nadania Izbie Administracji Skarbowej w Kielcach Regulaminu organizacyjnego zarządza się, co następuje:

§ 1. W Regulaminie organizacyjnym Izby Administracji Skarbowej w Kielcach, stanowiącym załącznik do zarządzenia Nr 020-2-6/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Kielcach z dnia 3 marca 2026 r. w sprawie nadania Izbie Administracji Skarbowej w Kielcach Regulaminu organizacyjnego wprowadza się zmiany określone w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2. 1. Za wdrożenie postanowień zawartych w załączniku do niniejszego zarządzenia odpowiedzialnymi czyni się Zastępcę Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Kielcach nadzorującego Pion Kontroli, Cła i Audytu, Kierownika Działu Komunikacji i Multikanałowej Obsługi Klienta, Kierownika Działu Wsparcia Zarządzania, Statystyki i Analiz oraz Centrów Kompetencyjnych, Kierownika Referatu Wsparcia Zarządzania oraz Statystyki i Analiz oraz Kierującego Wieloosobowym Stanowiskiem do Spraw Karnych Skarbowych.

2. Zobowiązuje się Zastępców Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Kielcach, Głównego Księgowego oraz kierowników komórek organizacyjnych do zapoznania się z postanowieniami załącznika do niniejszego zarządzenia oraz wszystkich bezpośrednio podległych pracowników zgodnie z hierarchią stanowisk.

§ 3. 1. Zakresy czynności sporządzone przed wejściem w życie niniejszego zarządzenia, wobec których nie zachodzą przesłanki do ich aktualizacji, zachowują swoją ważność.

2. Upoważnienia/pełnomocnictwa wydane przed wejściem w życie niniejszego zarządzenia zachowują moc obowiązującą do czasu ich zmiany, odwołania, wygaśnięcia lub wydania nowych upoważnień/pełnomocnictw.

§ 4. Załącznik do niniejszego zarządzenia podlega udostępnieniu w siedzibie oraz na stronie BIP Izby Administracji Skarbowej w Kielcach.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 września 2026 roku.

§ 6. Zarządzenie podlega publikacji na stronie intranetowej Izby Administracji Skarbowej w Kielcach.

Wz. Dyrektora
Izby Administracji Skarbowej
w Kielcach
Artur Jarosiński
ZASTĘPCA DYREKTORA
(podpisano kwalifikowanym
podpisem elektronicznym)



Krajowa Administracja
Skarbowa

Załącznik do zarządzenia Nr 020-2-26/2026
Dyrektora Izby Administracji Skarbowej
w Kielcach z dnia 12 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 KIELCACH**

2026 r.

ZMIANA NR 1 REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W KIELCACH

§ 1. W regulaminie organizacyjnym Izby Administracji Skarbowej w Kielcach, stanowiącym załącznik do zarządzenia Nr 020-2-6/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Kielcach z dnia 3 marca 2026 r. w sprawie nadania Izbie Administracji Skarbowej w Kielcach regulaminu organizacyjnego wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 9 w ust. 2 w pkt 1 lit. b otrzymuje brzmienie:
„b) Dział Komunikacji i Multikanałowej Obsługi Klienta (IWKM),”;
- 2) § 14 otrzymuje brzmienie:
„§ 14. Do zadań Działu Komunikacji i Multikanałowej Obsługi Klienta (IWKM) należy w szczególności:
 - 1) w zakresie komunikacji:
 - a) kreowanie i dbałość o wizerunek KAS,
 - b) prowadzenie i koordynowanie działalności edukacyjno-informacyjnej związanej z działalnością KAS oraz współpraca w tym zakresie z Krajowej Informacji Skarbowej, organizacjami zrzeszającymi podatników i przedsiębiorców oraz organizacjami pozarządowymi i innymi instytucjami,
 - c) obsługa medialna Izby i podległych urzędów, w tym wykonywanie zadań rzecznika prasowego, oraz przygotowywanie wystąpień medialnych Dyrektora Izby, naczelnika urzędu skarbowego lub naczelnika urzędu celno-skarbowego oraz pracowników,
 - d) prowadzenie strony internetowej BIP Izby, redagowanie informacji i materiałów zamieszczanych na tych stronach, w tym realizowanie zadań związanych ze stosowaniem standardu WCAG, oraz realizowanie zadań w zakresie komunikacji wewnętrznej Izby i podległych urzędów, w tym tworzenie i aktualizowanie strony intranetowej,
 - e) koordynowanie prowadzenia stron internetowych BIP przez podległe urzędy,
 - f) projektowanie materiałów graficznych, tworzenie materiałów wideo, audio oraz innych materiałów promocyjnych na potrzeby Izby oraz Krajowej Administracji Skarbowej,
 - g) monitoring i analiza mediów regionalnych, treści publikowanych w mediach społecznościowych oraz prowadzenie działań komunikacyjnych (komunikaty prasowe, oświadczenia, reagowanie na sytuacje kryzysowe),

- h) koordynowanie spraw związanych z udostępnianiem informacji publicznej oraz prowadzenie spraw w zakresie dostępu do informacji publicznej,
 - i) współpraca z Krajową Informacją Skarbową w zakresie udzielania informacji podatkowej i celnej,
 - j) współpraca z komórką organizacyjną Ministerstwa właściwą w sprawach komunikacji i promocji w zakresie prowadzenia spójnej komunikacji Krajowej Administracji Skarbowej;
- 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 usługi 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 kadrą 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 Krajową Informacją Skarbową w zakresie realizacji zadań z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK.”;
- 3) w § 20 w ust. 2 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;”;
- 4) w § 36 pkt 5 otrzymuje brzmienie:
- „5) nadzór nad wykonywaniem obowiązków wynikających z ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. o przetwarzaniu informacji kryminalnych (Dz. U. z 2025 r. poz. 1759);”.

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

Załącznik nr 1 do Regulaminu
Organizacyjnego Izby Administracji
Skarbowej w Kielcach

