Krajowa Administracja Skarbowa

Załącznik do zarządzenia Nr 25/2026
Dyrektora Izby Administracji Skarbowej
w Lublinie z dnia 12 sierpnia 2026 roku

ZATWIERDZAM
Z UPOWAŻNIENIA MINISTRA FINANSÓW
I GOSPODARKI

MARCIN ŁOBODA
SZEF
KRAJOWEJ ADMINISTRACJI SKARBOWEJ

ZMIANA NR 1
REGULAMINU ORGANIZACYNEGO
IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ
W LUBLINIE

2026 r.

ZMIANA NR 1 REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO
IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W LUBLINIE

§ 1. W regulaminie organizacyjnym Izby Administracji Skarbowej w Lublinie, stanowiącym załącznik do zarządzenia Nr 8/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Lublinie z dnia 11 marca 2026 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Lublinie, wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 11 w pkt 3 lit. c otrzymuje brzmienie:
„c) Dział Multikanałowej Obsługi Klienta (IEM);”;

2) w § 21 pkt 10 otrzymuje brzmienie:
„10) nadzór nad działaniami związanymi ze stosowaniem Regulaminu Ogólnego, Regulaminu Musztry i Ceremoniału KAS oraz koordynowanie organizacji wojewódzkich obchodów Dnia KAS.”;

3) § 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 skarbowych, 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 skarbowych, 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 skarbowych;
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 Krajową Informacją Skarbową w zakresie realizacji zadań z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK.”;

4) w § 60:
   a) w pkt 3 wyrazy „Elektronicznych Instrukcji – Ograniczenia Pozataryfowe" zastępuje się wyrazami „Elektronicznych Instrukcji – Ograniczenia Pozataryfowe (OPI)”,
   b) pkt 6 otrzymuje brzmienie:
      „6) w ramach centrum kompetencyjnego wspieranie CIRF i realizowanie zadań wytwórczych w celu modernizacji aplikacji systemów TORY24, SPD-EKS, OPI oraz e-ZAŁĄCZNIKI funkcjonujących w ramach Systemu Informacyjnego Skarbowo-Celnego, w zakresie uzgodnionym z komórką organizacyjną Ministerstwa właściwą w sprawach ceł (w zakresie systemów TORY24, OPI i e-ZAŁĄCZNIKI) i komórką organizacyjną Ministerstwa właściwą w sprawach zwalczania przestępczości ekonomicznej (w zakresie systemu SPD-EKS), przetestowania tych systemów i ich udostępnienia użytkownikom;”;
5) w § 68 pkt 3 otrzymuje brzmienie:
   „3) kierownika Działu Multikanałowej Obsługi Klienta (IEM).”.

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

§ 3. Wykaz Koordynatorów i Konsultantów funkcjonujących w Izbie Administracji Skarbowej w Lublinie oraz szczegółowy zakres ich zadań, stanowiący załącznik nr 2 do regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Lublinie otrzymuje brzmienie określone w załączniku nr 2 do niniejszej zmiany.