



Krajowa Administracja
Skarbowa

Załącznik do zarządzenia nr 70/2026
Dyrektora Izby Administracji Skarbowej
we Wrocławiu 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
WE WROCŁAWIU**

2026 r.

ZMIANA NR 1 REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ WE WROCŁAWIU

1. W regulaminie organizacyjnym Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu, stanowiącym załącznik do zarządzenia nr 9/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu z dnia 24 lutego 2026 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 12 w ust. 2 w pkt 1 lit. f otrzymuje brzmienie:

„f) Wydział Kontroli Wewnętrznej, Wsparcia Zarządzania i Multikanałowej Obsługi Klienta (IWWZ):

- Dział Kontroli Wewnętrznej (IWW),
- Referat Wsparcia Zarządzania (IWZ),
- Dział Multikanałowej Obsługi Klienta (IWM),”;

2) w § 24:

a) wyrazy „W Wydziale Kontroli Wewnętrznej, Wsparcia Zarządzania i Nadzoru nad Obsługą Klienta (IWWZ):” zastępuje się wyrazami „W Wydziale Kontroli Wewnętrznej, Wsparcia Zarządzania i Multikanałowej Obsługi Klienta (IWWZ):”,

b) w pkt 2 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;”,

c) pkt 3 otrzymuje brzmienie:

„3) do zadań Działu Multikanałowej Obsługi Klienta (IWM) należy w szczególności:

- 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 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.”.

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

3. Szczegółowy zakres zadań koordynatorów i konsultantów w Izbie Administracji Skarbowej we Wrocławiu, stanowiący załącznik nr 2 do regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu otrzymuje brzmienie określone w załączniku nr 2 do niniejszej zmiany.