

Załącznik do zarządzenia nr 7/2026
Dyrektora Krajowej Informacji Skarbowej
z dnia 14 lipca 2026 r.



Krajowa Administracja
Skarbowa

ZMIANA REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO KRAJOWEJ INFORMACJI SKARBOWEJ

lipiec 2026 r.

§ 1.

W Regulaminie organizacyjnym Krajowej Informacji Skarbowej, stanowiącym załącznik do zarządzenia nr 1/2026 Dyrektora Krajowej Informacji Skarbowej z dnia 13 stycznia 2026 r. w sprawie nadania Regulaminu organizacyjnego Krajowej Informacji Skarbowej wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 28:

a) pkt 4 otrzymuje brzmienie:

„4) obsługa merytorycznych zgłoszeń dotyczących systemu wykorzystywanego na infolinii KAS;”,

b) po pkt 15 dodaje się pkt 15a w brzmieniu:

„15a) współpraca z komórką organizacyjną izby administracji skarbowej właściwą w sprawach multikanałowej obsługi klienta w zakresie obsługi zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;”;

2) § 34 otrzymuje brzmienie:

„§ 34.

Do zadań **Działu Nadzoru nad Jakością Obsługi Klienta (KIJ)** należy w szczególności:

- 1) analizowanie i ocena jakości odpowiedzi udzielanych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK pod kątem ich poprawności merytorycznej oraz sposobu komunikacji;
- 2) analizowanie potrzeb szkoleniowych w zakresie obsługi klienta;
- 3) sygnalizowanie rozbieżności interpretacyjnych w ramach ocenianych i analizowanych odpowiedzi udzielanych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
- 4) inicjowanie działań mających na celu podniesienie poziomu jakości usług zgodnie ze standardami profesjonalnej obsługi klienta;
- 5) opracowywanie zaleceń dotyczących jakości udzielanych odpowiedzi z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK.”;

3) w § 71 w ust. 1 w pkt 1 uchyla się lit. e;

4) w § 98:

a) pkt 13 otrzymuje brzmienie:

„13) odpowiada za:

- a) optymalizację realizowania usług w poszczególnych kanałach informacji z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji

eMCeK przy jednoczesnym zapewnieniu prawidłowości korzystania przez pracowników realizujących zadania w zakresie obsługi zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z regulaminowych przerw,

- b) realizację mierników określonych dla obsługi klienta w KIS,
- c) prawidłowość sporządzanych danych statystycznych,
- d) ciągłość realizacji obsługi klienta z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;”,

b) po pkt 14 dodaje się pkt 14a i 14b w brzmieniu:

„14a) współpracuje z komórką organizacyjną Ministerstwa właściwą w sprawach relacji z klientami, w tym w zakresie utrzymania i rozwoju Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;

14b) współpracuje z komórką organizacyjną izby administracji skarbowej właściwą w sprawach multikanałowej obsługi klienta w zakresie obsługi zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;”;

5) w § 99:

a) pkt 2-4 otrzymują brzmienie:

„2) opracowuje wstępnie kryteria kontroli, w tym skalę ocen oraz wartość wag dla oceny w poszczególnych kryteriach;

3) zatwierdza poprzez aplikację oceny ostatecznie zweryfikowane;

4) bierze udział w ustalaniu priorytetów szkoleniowych dla pracowników udzielających odpowiedzi udzielanych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;”,

b) uchyla się pkt 9.