Krajowa Administracja Skarbowa

Załącznik do zarządzenia Nr 117/2026
Dyrektora Izby Administracji Skarbowej
w Katowicach z dnia 7 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 KATOWICACH

2026 r.

ZMIANA NR 1 REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO
IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W KATOWICACH

§ 1. W regulaminie organizacyjnym Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, stanowiącym załącznik do zarządzenia Nr 10/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Katowicach z dnia 2 lutego 2026 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 2 pkt 18 otrzymuje brzmienie:

„18) zadaniach scentralizowanych – należy przez to rozumieć zadania wykonywane przez organ KAS wyznaczony do wykonywania niektórych zadań KAS albo jednostkę organizacyjną KAS wyznaczoną do wykonywania niektórych zadań KAS na rzecz jednostek organizacyjnych KAS oraz komórek organizacyjnych w Ministerstwie;”;

2) w § 12 w ust. 2:

a) w pkt 1 lit. h otrzymuje brzmienie

„h) Wydział Wsparcia Zarządzania, Statystyki i Analiz oraz Multikanałowej Obsługi Klienta (IWZ), w skład którego wchodzi Dział Multikanałowej Obsługi Klienta (IWM);”,

b) w pkt 5 lit. a otrzymuje brzmienie:

„a) Wydział Kontroli Podatkowej, Kontroli Celno-Skarbowej i Nadzoru nad Czynnościami Sprawdzającymi oraz Spraw Granicznych (ICK), w skład którego wchodzi Wieloosobowe Stanowisko ds. Granicznych (ICG),”;

3) w § 16 w ust. 2 wyrazy „§ 39 pkt 20” zastępuje się wyrazami „§ 39 ust. 1 pkt 20”;

4) w § 24:

a) w ust. 1 wprowadzenie do wyliczenia otrzymuje brzmienie:

„Do zadań Wydziału Wsparcia Zarządzania, Statystyki i Analiz oraz Multikanałowej Obsługi Klienta (IWZ) należy w szczególności:”,

b) ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Do zadań Działu Multikanałowej Obsługi Klienta (IWM) 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 § 39:
   a) dotychczasową treść oznacza się jako ust. 1,
   b) w ust. 1:
      – wprowadzenie do wyliczenia otrzymuje brzmienie:

„Do zadań Wydziału Kontroli Podatkowej, Kontroli Celno-Skarbowej i Nadzoru nad Czynnościami Sprawdzającymi oraz Spraw Granicznych (ICK) należy w szczególności:”,

– uchyla się pkt 25 i 26,

c) dodaje się ust. 2 w brzmieniu:

„2. Do zadań Wieloosobowego Stanowiska ds. Granicznych (ICG) należy w szczególności:

1) opracowywanie i wdrażanie standardów działania w zakresie obsługi ruchu osobowego i towarowego w przejściach granicznych;
2) nadzorowanie oraz inicjowanie zmian w zakresie efektywności procedur kontrolnych i technologii odpraw osób i towarów w przejściach granicznych;
3) koordynacja współpracy z jednostkami Straży Granicznej, innymi służbami, organami. instytucjami oraz partnerami zagranicznymi w zakresie realizacji zadań kontroli osób i towarów w przejściach granicznych;
4) nadzór nad wdrażaniem jednolitych procedur w zakresie budowy/rozbudowy, modernizacji, remontów oraz ewaluacji funkcjonowania przejść granicznych;
5) koordynacja działań związanych z wyposażaniem w sprzęt techniczny wspomagający kontrole w przejściach granicznych, w tym urządzeń RTG i psów służbowych;
6) uzgadnianie kierunków współpracy i monitorowanie ustaleń z zainteresowanymi instytucjami, w zakresie rozwiązań infrastruktury oraz zaopatrzenia w sprzęt wspomagający kontrole w przejściach granicznych;
7) nadzór nad wykorzystaniem infrastruktury oraz gospodarowania i wykorzystania sprzętu, w tym RTG i urządzeń specjalistycznych oraz psów służbowych, do kontroli osób i towarów w przejściach granicznych, w zakresie zadań izby;
8) współpraca międzynarodowa, w tym w regionach przygranicznych oraz koordynacja działania izby i podległych urzędów w tym zakresie, z wyłączeniem spraw należących do innych komórek;
9) koordynacja współpracy międzynarodowej w zakresie realizacji zadań kontroli osób i towarów w przejściach granicznych;
10) nadzór nad wykonywaniem zadań wynikających z ustawy z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach (Dz. U. z 2024 r. poz. 769, z późn. zm.);

11) opracowywanie i wdrażanie procedur w zakresie zabezpieczenia zasobu kadrowego w ramach Reagowania Kryzysowego w przejściach granicznych;
12) koordynacja działań w przypadku wystąpienia zakłóceń ruchu osobowego i towarowego w przejściach granicznych.”;

6) w § 52:
a) w ust. 1 wyrazy „ust. 2-3.”zastępuje się wyrazami „ust.2-4.”,
b) dodaje się ust. 4 w brzmieniu:

„4. W Dziale Multikanałowej Obsługi Klienta wyznaczeni pracownicy wykonują obowiązki służbowe zgodnie z harmonogramem zapewniającym obsługę interesantów:
1) w poniedziałki w godzinach od 8:00 do 18:00;
2) od wtorku do piątku w godzinach od 8:00 do 15:00.”.

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

§ 3. Wykaz koordynatorów i konsultantów w Izbie Administracji Skarbowej w Katowicach – szczegółowy zakres realizowanych zadań, stanowiący załącznik nr 2 do regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, otrzymuje brzmienie określone w załączniku nr 2 do niniejszej zmiany.