

**ZATWIERDZAM**  
**Z UPOWAŻNIENIA MINISTRA FINANSÓW**

**MARCIN ŁOBODA**  
**SZEF**  
**KRAJOWEJ ADMINISTRACJI SKARBOWEJ**

**ZMIANA NR 1**  
**REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO**  
**IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ**  
**W SZCZECINIE**

**2026 r.**

## **ZMIANA NR 1 REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W SZCZECINIE**

§ 1. W regulaminie organizacyjnym Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie, stanowiącym załącznik do zarządzenia Nr 35/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie z dnia 30 marca 2026 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Izbie Administracji Skarbowej w Szczecinie, wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 8 w ust. 2 w pkt 4 lit. d otrzymuje brzmienie:  
„d) Dział Multikanałowej Obsługi Klienta (IEM) w składzie:  
– Referat Multikanałowej Obsługi Klienta (IEM1),”;
- 2) w § 24 pkt 18 otrzymuje brzmienie  
„18) koordynacja i nadzór nad prawidłowością stosowania przez podległy urząd celno-skarbowy regulacji prawnych z zakresu obejmowania towarów procedurą celną, zniszczenia, zrzeczenia na rzecz Skarbu Państwa, zwolnienia z należności celnych, opłat w sprawach celnych, przewozów drogowych, podatku akcyzowego oraz podatku od towarów i usług związanych z obrotem towarowym z państwami trzecimi, kar pieniężnych, o których mowa w ustawie z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów oraz obrotu paliwami opałowymi;”;
- 3) § 30 otrzymuje brzmienie:  
„§ 30.1 Do zadań Działu Multikanałowej Obsługi Klienta (IEM) 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;
  - 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 kadrami kierowniczą izby i podległych urzędów;
  - 5) współtworzenie, monitorowanie i udoskonalanie multikanałowych standardów obsługi klienta;
  - 6) realizacja zadań i celów wyznaczonych przez odpowiednią komórkę organizacyjną Ministerstwa właściwą w sprawach relacji z klientami;

- 7) raportowanie realizacji wyznaczonych zadań i celów do odpowiedniej komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawach relacji z klientami;
- 8) koordynacja usługi Umów wizytę w urzędzie skarbowym;
  2. Do zadań Referatu Multikanałowej Obsługi Klienta (IEM1) należy w szczególności:
    - 1) koordynacja usługi Multikanałowe Centrum Komunikacji eMCeK;
    - 2) realizacja zadań i celów wyznaczonych przez odpowiednią komórkę organizacyjną Ministerstwa właściwą w sprawach relacji z klientami;
    - 3) raportowanie realizacji wyznaczonych zadań i celów do odpowiedniej komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawach relacji z klientami;
    - 4) koordynacja obsługi zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK w zakresie właściwości Izby;
    - 5) zapewnienie obsługi i wsparcia podatnika i płatnika w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
    - 6) obsługa zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
    - 7) ocena jakości odpowiedzi udzielanych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK pod kątem ich poprawności merytorycznej oraz sposobu komunikacji;
    - 8) współpraca z KIS w zakresie realizacji zadań z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK.”;
- 4) w § 34 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);”;
- 5) w § 54 w ust. 1 pkt 4 otrzymuje brzmienie:

„4) Działu Multikanałowej Obsługi Klienta (IEM).”.

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