



Krajowa Administracja
Skarbowa

Załącznik do zarządzenia nr 68/2026
Dyrektora Izby Administracji Skarbowej
w Warszawie z dnia 18 sierpnia 2026 r.

ZATWIERDZAM
Z UPOWAŻNIENIA MINISTRA FINANSÓW

MARCIN ŁOBODA
SZEF
KRAJOWEJ ADMINISTRACJI SKARBOWEJ

ZMIANA NR 1
REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO
IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ
W WARSZAWIE

2026 r.

ZMIANA NR 1 REGULAMINU ORGANIZACYJNEGO IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W WARSZAWIE

§ 1. W regulaminie organizacyjnym Izby Administracji Skarbowej w Warszawie, stanowiącym załącznik do zarządzenia nr 32/2026 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Warszawie z dnia 8 kwietnia 2026 r. w sprawie nadania Izbie Administracji Skarbowej w Warszawie regulaminu organizacyjnego wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 7 w ust. 3:
 - a) w pkt 1 lit. g otrzymuje brzmienie:

„g) Wydział Wsparcia Zarządzania, Statystyki i Analiz oraz Multikanałowej Obsługi Klienta (IWZ), w skład którego wchodzi:

 - Dział Wsparcia Zarządzania (IWZ1),
 - Dział Wsparcia Zarządzania oraz Statystyki i Analiz (IWZ2),
 - Referat Multikanałowej Obsługi Klienta (IWZ3),
 - Dział Multikanałowej Obsługi Klienta (IWZ4),”
 - b) w pkt 4 lit. h otrzymuje brzmienie
„h) Dział – Centrum Kompetencyjne Obsługi Postępowań Podatkowych (IOP),”;
- 2) § 17 otrzymuje brzmienie:

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

 - 1) wspomaganie Dyrektora w kształtowaniu procesów zarządczych w Izbie i urzędach, w szczególności w zakresie kontroli zarządczej, zarządzania strategicznego, zarządzania procesami i zarządzania zmianą;
 - 2) prowadzenie spraw dotyczących struktury organizacyjnej Izby i urzędów;
 - 3) koordynowanie procesu legislacyjnego w zakresie regulacji wewnętrznych;
 - 4) prowadzenie statystyki, sprawozdawczości i analiz dotyczących kontroli zarządczej;
 - 5) prowadzenie rejestru upoważnień i pełnomocnictw;
 - 6) koordynowanie spraw związanych z porozumieniami zawieranymi przez Izbę;
 - 7) organizacyjne przygotowywanie i obsługa narad oraz spotkań służbowych kadry kierowniczej Izby;
 - 8) nadzór nad działaniami związanymi ze stosowaniem Regulaminu Ogólnego, Regulaminu Musztry, Ceremoniału KAS oraz koordynowanie organizacji wojewódzkich obchodów Dnia KAS;

- 9) uzgadnianie kierunków współpracy między komórkami organizacyjnymi Izby mającej na celu zapewnienie efektywnej wymiany informacji w sprawach zleconych przez Dyrektora i monitorowanie realizacji ustaleń;
- 10) prowadzenie prognoz i analiz związanych z działalnością Izby, w oparciu o pisma, sprawozdania i analizy wytwarzane przez komórki organizacyjne Izby i przekazywane urzędom lub innym organizacjom oraz ich ocena pod względem zgodności z głównymi celami działania Izby oraz spójności z innymi dokumentami;
- 11) koordynowanie procesu sprawozdawczości w Izbie, w tym pozyskiwanie z komórek organizacyjnych Izby danych i przygotowywanie zbiorczych sprawozdań lub informacji oraz sporządzanie okresowych sprawozdań, w szczególności:
 - a) dotyczących przewidywanych i faktycznie wykonanych zwrotów podatku VAT,
 - b) o liczbie niektórych podatników podatku dochodowego od osób fizycznych,
 - c) o wpływach z ryczału od przychodów z odsetek lub innych przychodów od środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku podatnika (w ramach paragrafu 0030),
 - d) o podatnikach opodatkowujących przychody w formie ryczału od przychodów ewidencjonowanych, którzy zawarli umowy najmu okazjonalnego,
 - e) o liczbie podatników, którzy zadeklarowali wybór metody kasowej rozliczenia przychodów z pozarolniczej działalności gospodarczej (tzw. kasowy PIT),
 - f) o liczbie podatników (marynarzy), którzy skorzystali ze zwolnienia zgodnie z art. 21 ust. 1 pkt 23c ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych,
 - g) w sprawie monitorowanych zwolnień od podatku akcyzowego (PA-3),
 - h) o zabezpieczeniach akcyzowych (PA-1),
 - i) dotyczących statystyki z zakresu wyników działalności Unii Celnej (Customs Union Performance, CUP),
 - j) dotyczących rocznej informacji o działalności Izby, opracowywanych, we współpracy z komórkami organizacyjnymi Izby;
- 12) prowadzenie prac w zakresie automatyzacji i rozwoju procesów analitycznych;
- 13) monitorowanie poboru należności podatkowych i celnych oraz stanu zaległości;
- 14) wsparcie komórek merytorycznych w monitorowaniu wykonywania przez urzędy zadań związanych z poborem należności podatkowych i celnych oraz zmniejszaniem stanu zaległości;

- 15) przygotowywanie danych na narady i spotkania Dyrektora z Ministerstwem Finansów i naczelnikami urzędów;
- 16) prowadzenie spraw z zakresu współpracy z innymi organami i instytucjami oraz organizacjami, z wyłączeniem spraw należących do innych komórek organizacyjnych;
- 17) koordynowanie realizacji zadania związanego ze współdziałaniem z komórką organizacyjną Ministerstwa Finansów właściwą w sprawach zarządzania programami i projektami w zakresie zarządzania portfelem programów i projektów realizowanych w Ministerstwie Finansów lub w jednostkach organizacyjnych podległych Ministrowi właściwemu do spraw finansów publicznych lub przez niego nadzorowanych;
- 18) wdrażanie, stosowanie i nadzorowanie multikanałowych standardów obsługi klienta w Izbie i urzędach, w tym nadzorowanie obsługi interakcji z klientem z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
- 19) nadzorowanie i monitorowanie jakości obsługi klienta w Izbie i urzędach, w tym jakości obsługi interakcji z klientem z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
- 20) koordynacja usługi Multikanałowe Centrum Komunikacji eMCeK;
- 21) 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 urzędów;
- 22) współtworzenie, monitorowanie i udoskonalanie multikanałowych standardów obsługi klienta;
- 23) realizacja zadań i celów wyznaczonych przez komórkę organizacyjną Ministerstwa właściwą w sprawach relacji z klientami;
- 24) raportowanie realizacji wyznaczonych zadań i celów do komórki organizacyjnej Ministerstwa właściwej w sprawach relacji z klientami;
- 25) koordynacja usługi Umów wizytę w urzędzie skarbowym;
- 26) koordynacja obsługi zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK w zakresie właściwości Izby;

- 27) zapewnienie obsługi i wsparcia podatnika i płatnika w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
- 28) obsługa zapytań telefonicznych oraz kierowanych drogą elektroniczną z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK;
- 29) ocena jakości odpowiedzi udzielanych z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK pod kątem ich poprawności merytorycznej oraz sposobu komunikacji;
- 30) współpraca z KIS w zakresie realizacji zadań z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK.

2. Zadania określone w ust. 1 wykonują odpowiednio:

- 1) Dział Wsparcia Zarządzania pkt 1-8;
 - 2) Dział Wsparcia Zarządzania oraz Statystyki i Analiz pkt 9-17;
 - 3) Referat Multikanałowej Obsługi Klienta pkt 18-19 (z wyłączeniem obsługi z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK), 21-25, 27 (z wyłączeniem obsługi z wykorzystaniem Multikanałowego Centrum Komunikacji eMCeK);
 - 4) Dział Multikanałowej Obsługi Klienta pkt 18-20, 22-24, 26-30.”;
- 3) § 29 otrzymuje brzmienie:

„§ 29. 1. Do zadań Działu - Centrum Kompetencyjnego Obsługi Postępowań Podatkowych (IOP) należy w szczególności:

- 1) udostępnianie i obsługa zbioru wiedzy na temat obsługi Scentralizowanego Systemu Poboru (SSP) oraz innych programów dostępnych w resorcie finansów w Centralnej Bazie Wiedzy prowadzonej w Serwisie Centrum Kompetencyjnego Postępowań Podatkowych (CK PP);
- 2) wsparcie użytkowników końcowych SSP poprzez udzielanie informacji oraz umożliwienie im wymiany doświadczeń w ramach dedykowanych forów w Centralnej Bazie Wiedzy;
- 3) udostępnianie i obsługa Centralnej Bazy Wiedzy dotyczącej oprogramowania stosowanego w KAS, w Serwisie CK PP;
- 4) obsługa bieżąca związana z wdrożonymi podatkami obsługiwanymi w SSP, w tym:
 - a) wsparcie użytkowników w zakresie obsługi postępowań podatkowych oraz obsługi bezpośredniej w zakresie podatków obsługiwanym w SSP,

- b) obsługa wniosków i zgłoszeń dokonywanych przez użytkowników za pośrednictwem Centralnego Serwis Desk (CSD),
 - c) udzielanie odpowiedzi na pytania dotyczące sposobu realizacji zadań dotyczących prowadzenia postępowań w SSP. w tym aktualizacja materiałów w bazie wiedzy, na podstawie zgłoszeń użytkowników w CSD oraz wytycznych do pracy w SSP,
 - d) opiniowanie materiałów informacyjnych oraz szkoleniowych w zakresie prowadzenia postępowań podatkowych w SSP,
 - e) przygotowywanie wytycznych dla pracowników urzędów skarbowych w zakresie obsługi postępowań podatkowych w SSP,
 - f) informowanie pracowników KAS o procedurach obowiązujących przy obsłudze SSP, w tym bieżąca obsługa wniosków i zgłoszeń za pośrednictwem CSD,
 - g) współpraca z właściwymi komórkami organizacyjnymi Ministerstwa Finansów w zakresie stosowania przepisów związanych z podatkami obsługiwanymi w SSP,
 - h) koordynacja w zakresie uzgadniania i wspierania Generalnego Wykonawcy (GW) w procesie wytwórczym szablonów pism dotyczących, np. uzgadnianie implementacji szablonów pism,
 - i) zapewnienie wsparcia i prowadzenie, na wnioski zainteresowanych, warsztatów trenerów z zakresu obsługi postępowań w SSP,
 - j) inicjowanie i monitorowanie zmian legislacyjnych w obszarze postępowań podatkowych i obsługi bezpośredniej,
 - k) przyjmowanie, analizowanie oraz zgłaszanie propozycji zmian do systemu pod kątem jego funkcjonalności,
 - l) analiza oraz modyfikowanie i tworzenie nowych wzorów pism w ramach księgi pism (szablonów) celem standaryzacji korespondencji kierowanej do klientów KAS;
- 5) udział w części projektowej dotyczącej obszarów, których obsługa w SSP zostanie wdrożona w przyszłości, w tym:
- a) współpraca z GW Systemu e-Podatki w zakresie określania wymagań biznesowych w zakresie prowadzenia postępowań,

- b) udział w pracach projektowych, w tym przygotowanie koncepcji wdrożenia kolejnych obszarów (np. PIT wraz z formami zryczałtowanymi),
 - c) wsparcie merytoryczne weryfikacji poprawianych oraz nowych funkcjonalności SSP;
- 6) wspieranie komórki organizacyjnej Ministerstwa Finansów właściwej w sprawach orzecznictwa podatkowego przez realizację zadań w zakresie:
- a) współpracy z właścicielem biznesowym przy opracowaniu biznesowej koncepcji budowy Systemu JSP Decyzje (dalej System), w tym, w zakresie określania wymagań biznesowych dotyczących prowadzenia postępowań podatkowych,
 - b) wytwarzania dokumentacji projektowej oraz wdrożeniowej i powykonawczej,
 - c) opracowania procedur merytorycznej eksploatacji Systemu,
 - d) prowadzenia testów funkcjonalności Systemu i ich udostępnienia użytkownikom,
 - e) wsparcia użytkowników Systemu,
 - f) określania kierunków rozwoju funkcjonalności Systemu oraz wnioskowaniu do właściciela biznesowego w zakresie optymalizacji Systemu, a także wprowadzania zmian,
 - g) wykorzystania Systemu do prowadzenia statystyki i analiz w zakresie postępowań podatkowych,
 - h) współpracy z kierownikami projektów, właścicielami innych procesów biznesowych, dysponentami systemów oraz z innymi jednostkami organizacyjnymi KAS w zakresie realizowanych zadań,
 - i) wykonywania innych zadań związanych z Systemem, zleconych przez Ministerstwo Finansów.

2. Komórka obsługi postępowań podatkowych w scentralizowanym systemie poboru (Centrum Kompetencyjne) realizuje zadania centralne na rzecz wszystkich izb administracji skarbowej i urzędów skarbowych w kraju.”;

- 4) w § 62 w ust. 1 w pkt 5 lit. i otrzymuje brzmienie:
- „i) Wydziału Wsparcia Zarządzania Statystyki i Analiz oraz Multikanałowej Obsługi Klienta,”;
- 5) w § 65 w pkt 1 lit. h otrzymuje brzmienie:
- „h) Działu – Centrum Kompetencyjnego Obsługi Postępowań Podatkowych,”;

6) § 85 otrzymuje brzmienie:

„§ 85. 1. Naczelnik Wydziału Wsparcia Zarządzania, Statystyki i Analiz oraz Multikanałowej Obsługi Klienta podpisuje pisma kierowane do komórek organizacyjnych Izby i urzędów:

- 1) dotyczące rozstrzygnięć Dyrektora i zaleceń z nimi związanych;
- 2) przekazujące sprawę do załatwienia zgodnie z ich właściwością;
- 3) o charakterze wyjaśniającym.

2. Kierownik Działu Wsparcia Zarządzania, Działu Wsparcia Zarządzania oraz Statystyki i Analiz, Referatu Multikanałowej Obsługi Klienta oraz Działu Multikanałowej Obsługi Klienta podpisuje kierowane do urzędów pisma o charakterze informacyjnym.”;

7) § 97 otrzymuje brzmienie:

„§ 97. Kierownik Działu - Centrum Kompetencyjnego Obsługi Postępowań Podatkowych podpisuje pisma kierowane do Ministerstwa Finansów w zakresie właściwości działania CK PP.”;

8) § 98 otrzymuje brzmienie:

„§ 98. Kierownik Referatu Sekretariatu podpisuje pisma kierowane do komórek organizacyjnych Izby o charakterze informacyjnym i wyjaśniającym.”;

§ 2. Załącznik nr 1 do regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Warszawie stanowiący schemat organizacyjny Izby Administracji Skarbowej w Warszawie otrzymuje brzmienie określone w załączniku nr 1 do niniejszej zmiany.

§ 3. Załącznik nr 2 do regulaminu organizacyjnego Izby Administracji Skarbowej w Warszawie stanowiący wykaz koordynatorów oraz konsultantów i ich szczegółowy zakres zadań otrzymuje brzmienie określone w załączniku nr 2 do niniejszej zmiany.