

## Streszczenie

Celem głównym pracy jest identyfikacja opracowanie i weryfikacja modelu doskonalenia funkcjonowania urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych w zakresie kontroli podatkowej z perspektywy interesariuszy. Dokonano operacjonalizacji celu głównego na siedem szczegółowych

Aby rozwiązać tak sformułowany problem badawczy, w ramach niniejszej rozprawy doktorskiej poddano weryfikacji następujące hipotezy badawcze:

H1: Istnieje związek między oceną funkcjonowania urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych a poziomem satysfakcji interesariuszy;

H2: Ocena funkcjonowania urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych jest zróżnicowana w zależności od grup interesariuszy;

H3: Ocena funkcjonowania urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych jest związana z zamiarami przestrzegania przepisów podatkowych przez interesariuszy;

H4: Istnieje związek między poziomem satysfakcji podmiotów kontrolowanych ze współpracy z urzędami skarbowymi i urzędami celno-skarbowymi a oceną współpracy tych podmiotów z innymi organami kontrolnymi.

W modelu wyróżniono następujące determinanty funkcjonowania urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych wskazane według paradygmatu zarządzania publicznego zorientowanego na usługi:

1. *Postrzegana orientacja na usługę*
2. *Postrzegana wiarygodność*
3. *Zamiar przestrzegania przepisów podatkowych*
4. *Postrzegane prawdopodobieństwo kontroli*
5. *Postrzegana surowość*
6. *Normy osobiste*
7. *Normy społeczne*
8. *Normy dotyczące społeczeństwa*

W przyjętym modelu badawczym uwzględniono *trzy kategorie interesariuszy: osoby fizyczne, przedsiębiorców oraz osoby zatrudnione w instytucjach kontrolnych*. Badaniu poddane zostaną opinie każdej z tych grup

interesariuszy.

Rozprawa doktorska ma charakter teoretyczno-empiryczny. W części teoretycznej zastosowano metodę analizy i krytyki piśmiennictwa oraz dokumentów źródłowych. W części empirycznej natomiast zastosowano metodę sondażu diagnostycznego przy wykorzystaniu techniki ankietowej.

Ankiety rozesłano ogółem do 1750 interesariuszy, przy czym zwróconych zostało 746 poprawnie wypełnionych ankiet.

Materiał empiryczny uzyskany w badaniach własnych został przeanalizowany za pomocą programu IBM SPSS Statistic. Analizę danych przeprowadzano wykorzystując:

- metody statystyki opisowej (m.in.: analiza częstości, analizy z wykorzystaniem średniej arytmetycznej, dominanty),
- metody analizy zależności (współczynnik korelacji rho Spearmana, analiza regresji),
- metody wnioskowania statystycznego (analiza wariancji ANOVA)
- metodę drzewa klasyfikacyjnego.

Wyniki badań zaprezentowane zostały w odniesieniu do osób fizycznych, przedsiębiorców oraz pracowników instytucji kontrolnych, natomiast rekomendacje odnosiły dodatkowo do poszczególnych interesariuszy.

Praca ma klasyczną strukturę składa się pięciu rozdziałów. Rozdział pierwszy poświęcony jest pojęciu i rodzajom kontroli. W drugim rozdziale odniesiono się do kontroli w zarządzaniu publicznym. Rozdział trzeci dotyczy funkcjonowania Krajowej Administracji Skarbowej (w skrócie KAS) w zakresie kontroli podatkowej. Czwarty rozdział poświęcony jest interesariuszom Krajowej Administracji Skarbowej. Piąty rozdział ma charakter badawczy.

Wśród oryginalnych rozwiązań problemu naukowego wyróżnić można:

- wskazanie potrzeby i konieczności działania urzędów skarbowych oraz celno-skarbowych w ramach paradygmatu zorientowanego na usługi;
- opracowanie modelu badawczego i jego składowych funkcjonowania urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych w zakresie kontroli podatkowej.;

- opracowanie mierników oceny funkcjonowania oraz ocena zadowolenia ze współpracy z tymi jednostkami w opinii podatników, przedsiębiorców oraz innych instytucji kontrolnych,

- wskazanie oczekiwań poszczególnych interesariuszy oraz barier funkcjonowania KAS.

- opracowanie rekomendacji w zakresie doskonalenia dotychczasowej aktywności.

## Summary

The main objective of the work is to identify, develop and verify a model for improving the functioning of tax offices and customs and tax offices in the field of tax audit from the perspective of stakeholders. The main objective was operationalised into seven specific objectives

In order to solve the research problem formulated in this way, the following research hypotheses were verified as part of this doctoral dissertation:

H1: There is a relationship between the assessment of the functioning of tax offices and customs and tax offices and the level of stakeholder satisfaction;

H2: The assessment of the functioning of tax offices and customs and tax offices varies depending on the stakeholder groups;

H3: Assessment of the functioning of tax offices and customs and tax offices is related to the intentions of tax compliance by stakeholders;

H4: There is a relationship between the level of satisfaction of the audited entities with cooperation with tax offices and customs and tax offices and the assessment of the cooperation of these entities with other control authorities.

The model distinguishes the following determinants of the functioning of tax offices and customs and tax offices, indicated according to the paradigm of service-oriented public management:

1. *Perceived service orientation*
2. *Perceived credibility*
3. *Tax Compliance Intent*
4. *Perceived probability of inspection*
5. *Perceived severity*
6. *Personal norms*
7. *Social norms*
8. *Norms for society*

The adopted research model takes into account *three categories of stakeholders: natural persons, entrepreneurs and persons employed in audit institutions*. The opinions of each of these stakeholder groups will be examined.

The doctoral dissertation is theoretical and empirical in nature. In the

theoretical part, the method of analysis and criticism of literature and source documents was used. In the empirical part, the method of a diagnostic survey using the survey technique was used.

The questionnaires were sent to a total of 1750 stakeholders, with 746 correctly completed questionnaires returned.

The empirical material obtained in the author's own research was analyzed using the IBM SPSS Statistical program. The data analysis was carried out using:

- methods of descriptive statistics (m.in.: frequency analysis, analyses using the arithmetic mean, dominants),
- dependency analysis methods (Spearman's rho correlation coefficient, regression analysis),
- statistical inference methods (ANOVA analysis)
- classification tree method.

The results of the research were presented in relation to individuals, entrepreneurs and employees of audit institutions, while the recommendations also referred to individual stakeholders.

The work has a classic structure, consisting of five chapters. The first chapter is devoted to the concept and types of control. The second chapter refers to control in public management. The third chapter concerns the functioning of the National Tax Administration (KAS) in the field of tax audit. The fourth chapter is devoted to the stakeholders of the National Tax Administration. The fifth chapter is of a research nature.

Among the original solutions to the scientific problem, the following can be distinguished:

- indication of the need and necessity for tax offices and customs and tax offices to operate within the service-oriented paradigm;
- development of a research model and its components of the functioning of tax offices and customs and tax offices in the field of tax control;
- development of measures for the evaluation of functioning and assessment of satisfaction with cooperation with these units in the opinion of taxpayers, entrepreneurs and other control institutions,

- indication of the expectations of individual stakeholders and barriers to the functioning of the National Revenue Administration.

- developing recommendations for improving the current activity.