# Finančna uprava bližje uporabnikom tudi brez obiska urada

| | |
|---|---|
| Datum | 21.8.2026 |
| Subjekt | gov.si |
| Region | Slovenia |
| Kategorie | IT, Technology, State institutions |

**Z vzpostavitvijo večkanalnega kontaktnega centra bo pot do informacij in pomoči krajša: manj iskanja in čakanja, hitrejši odgovori ter več možnosti, da uporabniki svoje zadeve uredijo tudi na daljavo.**

Povratni klic namesto čakanja na telefonski zvezi, lažja pomoč pri uporabi eDavkov, povezani komunikacijski kanali in več podpore umetne inteligence so med rešitvami, ki jih bo Finančna uprava RS (Furs) razvijala v okviru novega večkanalnega kontaktnega centra. Prve rešitve naj bi zaživele tekom leta 2027.

Projekt Vzpostavitev večkanalnega centra Furs je uvrščen v Načrt razvojnih programov 2026–2029. Njegova izhodiščna vrednost znaša 3,6 milijona evrov, sredstva za izvedbo pa bodo zagotovljena v okviru finančnega načrta Fursa.

Novi sistem bo telefon, elektronsko pošto, eDavke, klepetalne robote in druge digitalne kanale povezal v enotno okolje. Cilj je, da uporabniku ne bo treba iskati pravega kontakta ali ob nadaljevanju iste zadeve vedno znova pojasnjevati težave. Med predvidenimi možnostmi sta tudi povratni klic in bolj neposredna pomoč na daljavo pri uporabi eDavkov.

Pomembno vlogo bo imela tudi umetna inteligenca, ki bo pomagala pri hitrejšem iskanju informacij, usmerjanju uporabnikov ter pripravi odgovorov zaposlenim. Avtomatizacija enostavnejših opravil bo zaposlenim omogočila več časa za zahtevnejša vprašanja, uporabnikom pa hitrejšo pot do ustrezne pomoči.

Novi sistem bo Furs omogočil tudi boljše prepoznavanje najpogostejših težav uporabnikov ter s tem hitrejše odpravljanje nejasnih navodil in drugih administrativnih ovir. Poseben poudarek bo pri vseh novih rešitvah namenjen varovanju osebnih in davčnih podatkov.

Finančna uprava bližje uporabnikom tudi brez obiska urada | Avtor: Depositphotos

https://www.gov.si/novice/2026-08-21-financna-uprava-blizje-uporabnikom-tudi-brez-obiska-urada