



Župančičeva ulica 3, p.p. 644a, 1001 Ljubljana

T: 01-369-6600

F: 01-369-6609

E: gp.mf@gov.si

www.mf.gov.si

Številka: 410-58/2025-1611-60

Ljubljana, 5. 8. 2026

GENERALNI SEKRETARIAT VLADE REPUBLIKE SLOVENIJE

Gp.gs@gov.si

ZADEVA: Uvrstitev projekta 1620-26-0006 Vzpostavitev multikanalnega centra FURS v veljavni Načrt razvojnih programov 2026 - 2029 – predlog za obravnavo

1. Predlog sklepov vlade:

Na podlagi petega odstavka 31. člena Zakona o izvrševanju proračunov Republike Slovenije za leti 2026 in 2027 (Uradni list RS, št. 95/25 in 112/25 – ZJF-K) je Vlada Republike Slovenije na seji dne pod točko sprejela naslednji

S K L E P

V veljavni Načrt razvojnih programov 2026 - 2029 se skladno z Obrazcem 3, ki je priloga tega sklepa, uvrsti projekt št. 1620-26-0006 Vzpostavitev multikanalnega centra FURS.

mag. Janja Garvas
generalna sekretarka

Priloge:

- Obrazec 3 Načrt razvojnih programov
- Sklep o potrditvi investicijske dokumentacije

Prejmejo:

- Ministrstvo za finance,
- Finančna uprava Republike Slovenije,
- Generalni sekretariat Vlade RS.

2. Osebe, odgovorne za strokovno pripravo in usklajenost gradiva:

mag. Janko Preac, v.d. generalnega direktorja Finančne uprave RS
Andreja Šabec, direktorica Uprave za davke, Finančna uprava RS
Irena Bera Kvasič, vodja Finančne službe, Urad za splošne zadeve, Finančna uprava RS
Mag. Simona Jerman, Finančna služba, Generalni sekretariat, Ministrstvo za finance

3. Zunanji strokovnjaki, ki so sodelovali pri pripravi dela ali celotnega gradiva:

/

4. Predstavniki vlade, ki bodo sodelovali pri delu državnega zbora:

/

5. Kratek povzetek gradiva:

Finančna uprava RS (FURS) predlaga uvrstitev projekta 1620-26-0006 Vzpostavitev multikanalnega centra FURS v veljavni Načrt razvojnih programov 2026 – 2029.

FURS v okviru projekta načrtuje vzpostavitev novega sistema za komuniciranje z davčnimi zavezanci, ki bo učinkovit, centraliziran in uporabniku prijazen sistem za dostop do informacij in e-storitev. Nov multikanalni kontaktni center bo združil vse obstoječe in nove komunikacijske kanale FURS v enoten sistem. Projekt predvideva uvedbo enotne platforme, ki povezuje različne komunikacijske poti (telefon,

e pošta, eDavki, klepetalni roboti, socialna omrežja, deljenje zaslona ipd.) v integriran sistem za upravljanje komunikacije z uporabnik. S tem bo omogočeno učinkovitejše komuniciranje z davčnimi zavezanci, boljša organizacija dela in varna obdelava podatkov.

Ključni cilji investicije so izboljšanje dostopnosti in odzivnosti (krajši čakalni časi, več kanalov), višja kakovost storitev in enotnost podanih informacij, digitalizacija in avtomatizacija procesov (uporaba AI, klepetalnih robotov), povečanje zadovoljstva in zaupanja davčnih zavezancev, učinkovitejše upravljanje kadrov in zmanjševanje stroškov ter zagotavljanje varnosti osebnih in davčnih podatkov.

Izhodiščna vrednost projekta znaša 3.625.544,47 EUR. Projekt se bo izvajal v obdobju 2026 – 2030.

6. Presoja posledic za:

a)	javnofinančna sredstva nad 40.000 EUR v tekočem in naslednjih treh letih	DA/NE
b)	usklajenost slovenskega pravnega reda s pravnim redom Evropske unije	DA/NE
c)	administrativne posledice	DA/NE
č)	gospodarstvo, zlasti mala in srednja podjetja ter konkurenčnost podjetij	DA/NE
d)	okolje, vključno s prostorskimi in varstvenimi vidiki	DA/NE
e)	socialno področje	DA/NE
f)	dokumente razvojnega načrtovanja: – nacionalne dokumente razvojnega načrtovanja – razvojne politike na ravni programov po strukturi razvojne klasifikacije programskega proračuna – razvojne dokumente Evropske unije in mednarodnih organizacij	DA/NE

7.a Predstavitev ocene finančnih posledic nad 40.000 EUR:

Izhodiščna vrednost projekta znaša 3.625.544,47 EUR. Projekt se bo izvajal v obdobju 2026 – 2030.

V okviru projekta bo vzpostavljen nov multikanalni kontaktni center, ki bo združil vse obstoječe in nove komunikacijske kanale FURS v enoten sistem. Projekt predvideva uvedbo enotne platforme, ki povezuje različne komunikacijske poti v integriran sistem za upravljanje komunikacije z uporabnik. S tem bo omogočeno učinkovitejše komuniciranje z davčnimi zavezanci, boljša organizacija dela ter varna obdelava podatkov. Za izvedbo projekta bo izveden nakup in implementacija programske opreme za večkanalno okolje ter razvoj naprednih funkcionalnosti ter nakup naglavnih slušalk za uslužbence, ki bodo delovali v okviru kontaktnega centra.

Finančna uprava RS bo sredstva za izvedbo projekta zagotovila znotraj svojega finančnega načrta, in sicer:

- v letu 2026 iz projekta 1620-24-0002 Registracija delovnega časa
- v letu 2027 iz projektov 1620-26-0002 Vzdrževanje in nadgradnja carinskih IS in 1620-26-0003 Vzdrževanje in nadgradnja davčnih IS
- v letu 2028 iz ukrepa 1620-18-0001 Pobiranje JF prihodkov in finančni nadzor in iz projekta 1620-26-0002 Vzdrževanje in nadgradnja carinskih IS
- v letih 2029 in 2030 iz ukrepa 1620-18-0001 Pobiranje JF prihodkov in finančni nadzor.

I. Ocena finančnih posledic, ki niso načrtovane v sprejetem proračunu				
	Tekoče leto (t)	t + 1	t + 2	t + 3
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) prihodkov državnega proračuna				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) prihodkov občinskih proračunov				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) odhodkov državnega proračuna				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) odhodkov občinskih proračunov				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) obveznosti za druga javnofinančna sredstva				
II. Finančne posledice za državni proračun				
II.a Pravice porabe za izvedbo predlaganih rešitev so zagotovljene:				
Ime proračunskega uporabnika	Šifra in naziv ukrepa, projekta	Šifra in naziv proračunske postavke	Znesek za tekoče leto (t)	Znesek za t + 1
1620 Finančna uprava RS	1620-26-0006 Vzpostavitev multikanalnega centra FURS	141042 – Investicije in investicijsko vzdrževanje državnih organov	0	0
1620 Finančna uprava RS	1620-26-0006 Vzpostavitev multikanalnega centra FURS	141041 – Materialni stroški	0	0
SKUPAJ			0	0
II.b Manjkajoče pravice porabe bodo zagotovljene s prerazporeditvijo:				
Ime proračunskega uporabnika	Šifra in naziv ukrepa, projekta	Šifra in naziv proračunske postavke	Znesek za tekoče leto (t)	Znesek za t + 1
1620 Finančna uprava RS	1620-24-0002 Registracija delovnega časa	141042 – Investicije in investicijsko vzdrževanje državnih organov	106.286	0
1620 Finančna uprava RS	1620-26-0002 Vzdrževanje in nadgradnja carinskih IS	141042 – Investicije in investicijsko vzdrževanje državnih organov	0	1.000.000
1620 Finančna uprava RS	1620-26-0003 Vzdrževanje in nadgradnja davčnih IS	141042 – Investicije in investicijsko vzdrževanje državnih organov		439.937
1620 Finančna uprava RS	1620-26-0003 Vzdrževanje in nadgradnja davčnih IS	141041 – Materialni stroški		130.000
SKUPAJ			106.286	1.569.937

II.c Načrtovana nadomestitev zmanjšanih prihodkov in povečanih odhodkov proračuna:

Novi prihodki	Znesek za tekoče leto (t)	Znesek za t + 1
SKUPAJ		

OBRAZLOŽITEV:**I. Ocena finančnih posledic, ki niso načrtovane v sprejetem proračunu**

V zvezi s predlaganim vladnim gradivom se navedejo predvidene spremembe (povečanje, zmanjšanje):

- prihodkov državnega proračuna in občinskih proračunov,
- odhodkov državnega proračuna, ki niso načrtovani na ukrepih oziroma projektih sprejetih proračunov,
- obveznosti za druga javnofinančna sredstva (drugi viri), ki niso načrtovana na ukrepih oziroma projektih sprejetih proračunov.

II. Finančne posledice za državni proračun

Prikazane morajo biti finančne posledice za državni proračun, ki so na proračunskih postavkah načrtovane v dinamiki projektov oziroma ukrepov:

II.a Pravice porabe za izvedbo predlaganih rešitev so zagotovljene:

Navedejo se proračunski uporabnik, ki financira projekt oziroma ukrep; projekt oziroma ukrep, s katerim se bodo dosegli cilji vladnega gradiva, in proračunske postavke (kot proračunski vir financiranja), na katerih so v celoti ali delno zagotovljene pravice porabe (v tem primeru je nujna povezava s točko II.b). Pri uvrstitvi novega projekta oziroma ukrepa v načrt razvojnih programov se navedejo:

- proračunski uporabnik, ki bo financiral novi projekt oziroma ukrep,
- projekt oziroma ukrep, s katerim se bodo dosegli cilji vladnega gradiva, in
- proračunske postavke.

Za zagotovitev pravic porabe na proračunskih postavkah, s katerih se bo financiral novi projekt oziroma ukrep, je treba izpolniti tudi točko II.b, saj je za novi projekt oziroma ukrep mogoče zagotoviti pravice porabe le s prerazporeditvijo s proračunskih postavk, s katerih se financirajo že sprejeti oziroma veljavni projekti in ukrepi.

II.b Manjkajoče pravice porabe bodo zagotovljene s prerazporeditvijo:

Navedejo se proračunski uporabniki, sprejeti (veljavni) ukrepi oziroma projekti, ki jih proračunski uporabnik izvaja, in proračunske postavke tega proračunskega uporabnika, ki so v dinamiki teh projektov oziroma ukrepov ter s katerih se bodo s prerazporeditvijo zagotovile pravice porabe za dodatne aktivnosti pri obstoječih projektih oziroma ukrepih ali novih projektih oziroma ukrepih, navedenih v točki II.a.

II.c Načrtovana nadomestitev zmanjšanih prihodkov in povečanih odhodkov proračuna:

Če se povečani odhodki (pravice porabe) ne bodo zagotovili tako, kot je določeno v točkah II.a in II.b, je povečanje odhodkov in izdatkov proračuna mogoče na podlagi zakona, ki ureja izvrševanje državnega proračuna (npr. priliv namenskih sredstev EU). Ukrepanje ob zmanjšanju prihodkov in prejemkov proračuna je določeno z zakonom, ki ureja javne finance, in zakonom, ki ureja izvrševanje državnega proračuna.

7.b Predstavitev ocene finančnih posledic pod 40.000 EUR:

(Samo če izberete NE pod točko 6.a.)

Kratka obrazložitev**8. Predstavitev sodelovanja z združenji občin:**

Vsebina predloženega gradiva (predpisa) vpliva na:

DA/NE

- pristojnosti občin, - delovanje občin, - financiranje občin.	
Gradivo (predpis) je bilo poslano v mnenje: - Skupnosti občin Slovenije SOS: DA/NE - Združenju občin Slovenije ZOS: DA/NE - Združenju mestnih občin Slovenije ZMOS: DA/NE Predlogi in pripombe združenj so bili upoštevani: - v celoti, - večinoma, - delno, - niso bili upoštevani. Bistveni predlogi in pripombe, ki niso bili upoštevani.	
9. Predstavitev sodelovanja javnosti:	
Gradivo je bilo predhodno objavljeno na spletni strani predlagatelja:	DA/ NE
Gradiva ni potrebno predhodno objaviti na spletni strani.	
(Če je odgovor DA, navedite: Datum objave: V razpravo so bili vključeni: - nevladne organizacije, - predstavniki zainteresirane javnosti, - predstavniki strokovne javnosti. - . Mnenja, predlogi in pripombe z navedbo predlagateljev (imen in priimkov fizičnih oseb, ki niso poslovni subjekti, ne navajajte):	
Upoštevani so bili: - v celoti, - večinoma, - delno, - niso bili upoštevani. Bistvena mnenja, predlogi in pripombe, ki niso bili upoštevani, ter razlogi za neupoštevanje: Poročilo je bilo dano Javnost je bila vključena v pripravo gradiva v skladu z Zakonom o ..., kar je navedeno v predlogu predpisa.)	
mag. Andrej Šircelj minister	

PREDLOG

Na podlagi petega odstavka 31. člena Zakona o izvrševanju proračunov Republike Slovenije za leti 2026 in 2027 (Uradni list RS, št. 95/25 in 112/25 – ZJF-K) je Vlada Republike Slovenije na seji dne pod točko sprejela naslednji

S K L E P

V veljavni Načrt razvojnih programov 2026 - 2029 se skladno z Obrazcem 3, ki je priloga tega sklepa, uvrsti projekt št. 1620-26-0006 Vzpostavitev multikanalnega centra FURS.

mag. Janja Garvas
generalna sekretarka

Priloge:

- Obrazec 3 Načrt razvojnih programov
- Sklep o potrditvi investicijske dokumentacije

Prejmejo:

- Ministrstvo za finance,
- Finančna uprava Republike Slovenije,
- Generalni sekretariat Vlade RS.

OBRAZLOŽITEV

Finančna uprava Republike Slovenije (FURS) na podlagi petega odstavka 31. člena ZIPRS2627 predlaga uvrstitev projekta 1620-26-0006 Vzpostavitev multikanalnega centra FURS v veljavni Načrt razvojnih programov 2026 - 2029.

Krepitev kulture prostovoljnega izpolnjevanja zakonskih obveznosti je prednostni dolgoročni cilj FURS. V ta namen se kontinuirano izvaja vrsta medsebojno povezanih ukrepov na različnih področjih njenega delovanja od preventivnih do zelo ciljno usmerjenih aktivnost. Eden teh ukrepov je tudi sistematično informiranje in ozaveščanje zavezancev, s poudarkom na pravočasni in razumljivi podpori pri izpolnjevanju davčnih obveznosti. FURS je zavezancem na voljo prek telefonskih in pisnih komunikacijskih kanalov. Tako je FURS v letu 2025 obravnavala 619.602 telefonskih klicev in 21.890 pisnih vprašanj. Skupni obseg prejetih vprašanj odraža potrebo po dostopni razlagi davčnih postopkov ter pomen hitrega in zanesljivega usmerjanja zavezancev. Pri obravnavi poizvedb je FURS sledila načelu enotnosti informacij, pri čemer je bilo poskrbljeno, da so odgovori jasni, razumljivi in usklajeni z veljavno zakonodajo ter internimi strokovnimi usmeritvami.

FURS se zaveda, da je pravočasno in kakovostno informiranje davčnih zavezancev temelj za zagotavljanje skladnega poslovanja in za učinkovito pobiranje dajatev. V okviru projekta 1620-26-0006 Vzpostavitev multikanalnega centra FURS zato načrtuje vzpostavitev novega sistema za komuniciranje z davčnimi zavezanci, ki bo učinkovit, centraliziran in uporabniku prijazen sistem za dostop do informacij in e-storitev. Nov multikanalni kontaktni center bo združil vse obstoječe in nove komunikacijske kanale FURS v enoten sistem. Projekt predvideva uvedbo enotne platforme, ki povezuje različne komunikacijske poti (telefon, e-pošta, eDavki, klepetalni roboti, socialna omrežja, deljenje zaslona ipd.) v integriran sistem za upravljanje komunikacije z uporabnik. S tem bo omogočeno učinkovitejše komuniciranje z davčnimi zavezanci, boljša organizacija dela ter varna obdelava podatkov.

Ključni cilji investicije so izboljšanje dostopnosti in odzivnosti (krajši čakalni časi, več kanalov), višja kakovost storitev in enotnost podanih informacij, digitalizacija in avtomatizacija procesov (uporaba AI, klepetalnih robotov), povečanje zadovoljstva in zaupanja davčnih zavezancev, učinkovitejše upravljanje kadrov in zmanjševanje stroškov ter zagotavljanje varnosti osebnih in davčnih podatkov.

Izhodiščna vrednost projekta znaša 3.625.544,47 EUR. Projekt se bo izvajal v obdobju 2026 – 2030. V okviru projekta bo izveden nakup in implementacija programske opreme za večkanalno okolje ter razvoj naprednih funkcionalnosti ter nakup naglavnih slušalk za uslužbence, ki bodo delovali v okviru kontaktnega centra.

Finančna uprava RS bo sredstva za izvedbo projekta zagotovila znotraj svojega finančnega načrta, in sicer:

- v letu 2026 iz projekta 1620-24-0002 Registracija delovnega časa
- v letu 2027 iz projektov 1620-26-0002 Vzdrževanje in nadgradnja carinskih IS in 1620-26-0003 Vzdrževanje in nadgradnja davčnih IS
- v letu 2028 iz ukrepa 1620-18-0001 Pobiranje JF prihodkov in finančni nadzor in iz projekta 1620-26-0002 Vzdrževanje in nadgradnja carinskih IS
- v letih 2029 in 2030 iz ukrepa 1620-18-0001 Pobiranje JF prihodkov in finančni nadzor.