



Ministry of informatization and communication  
of the Republic of Tatarstan

# OPEN TATARSTAN

## DIGITAL SPACE

## ICT INFRASTRUCTURE



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan

# 1-ST

LTE standard network in Russia,  
CIS and Eastern Europe

**93%**

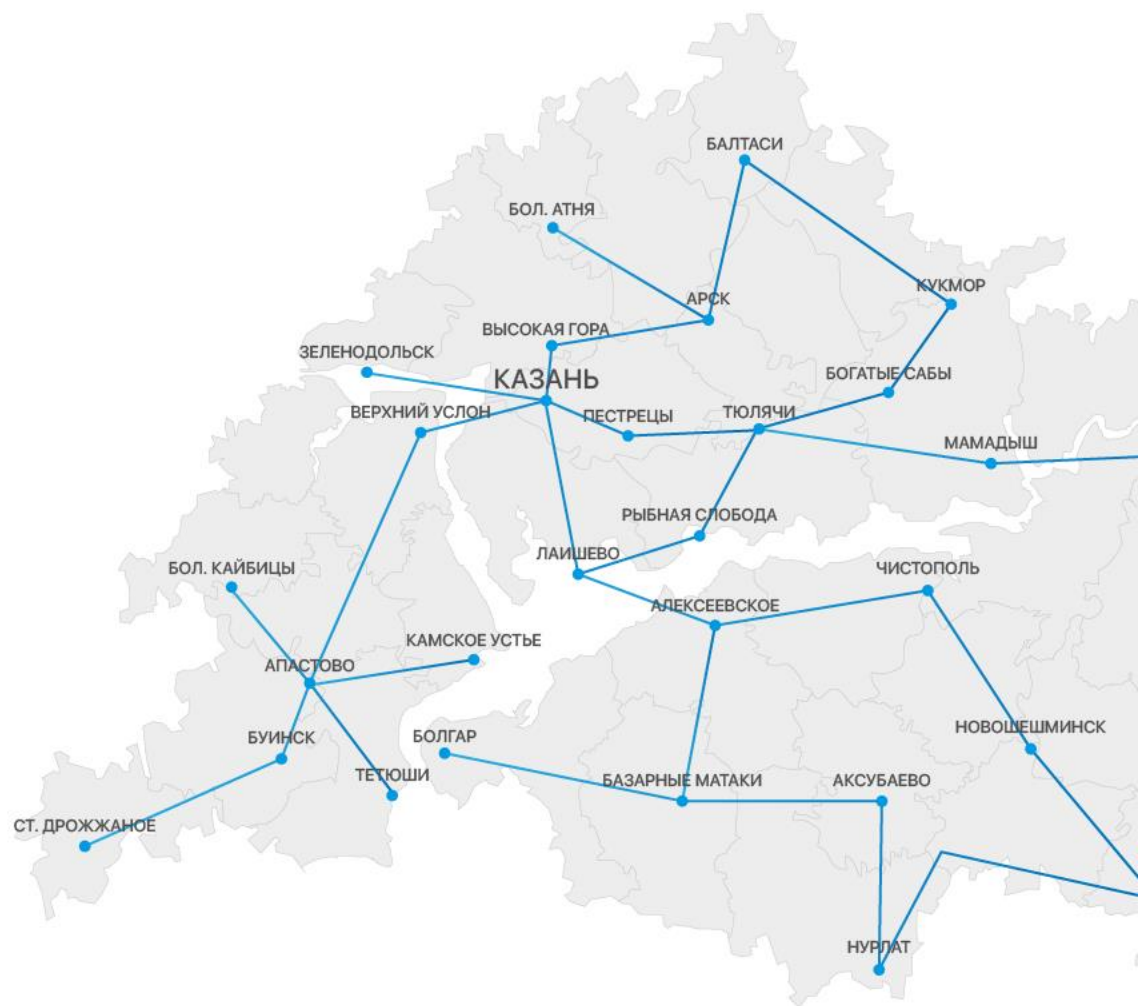
Population live within the  
3G level networks coverage

**172%**

Cellular communication  
penetration level

**73%**

BBA penetration level



# TOP-10 REGIONS OF RUSSIAN FEDERATION IN E-SERVICES PENETRATION



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan

## Regions

2015

Republic of Tatarstan	65,2 %
Moscow	64,2 %
Kaliningrad region	58,4 %
Tula region	55,6 %
Maritime regions	54,8 %
Yamalo-Nenetsk autonomous national territory	52,7 %
Republic of Bashkortostan	52 %
Leningrad region	51 %
Rostov region	49,6 %
Chuvash Republic	48,4 %
Russian Federation	39,6 %



## УКАЗ

ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

### Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления

В целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления постановляю:

1. Правительству Российской Федерации обеспечить достижение следующих показателей:

а) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации (далее - граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов;

б) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году - не менее 90 процентов;

в) доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70 процентов;

г) снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году - до 2;

д) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.



2 100007 28849 1

# INFRASTRUCTURE OF E-SERVICES IN REPUBLIC OF TATARSTAN



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan

# 240

E-services



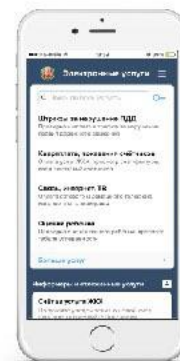
Portal of state and municipal  
services  
[uslugi.tatarstan.ru](http://uslugi.tatarstan.ru)

**More than 1.7m**  
personal accounts



Infomats  
Terminals for e-services

**410**  
infomats



Mobile application  
E-Services of RT

**55,400**  
downloads



Contact-center 24/7  
(843) 5-114-115

**230,424**  
Calls

# ELECTRONIC SERVICES IN THE REPUBLIC OF TATARSTAN



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan

Dynamics for the 1<sup>st</sup> half year 2013 – the 1<sup>st</sup> half year 2016

Services provides

156 277 110

+ 193%

Applications submitted

For marriage registration, for a passport, for information  
from registers, acceptance to a kindergarten and etc.

7 731 503

+ 280%

E-line appointments

To a doctor, to social protection bodies

22 483 848

+ 328%

Personal accounts

Of registered users

1 699 445

+ 294%

# ELECTRONIC SERVICES IN THE REPUBLIC OF TATARSTAN



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan

Dynamics for the 1<sup>st</sup> half year 2013 – the 1<sup>st</sup> half year 2016

Amount paid, \$ **480 000 000** **+ 696%**

---

Number of payments **15 770 635** **+ 301%**

---

Mobile application **157 339** **+ 461%**  
The number of mobile applications installed by users

\*\$ - Based on dollar exchange rate of 34 rubles for 01.07.2014

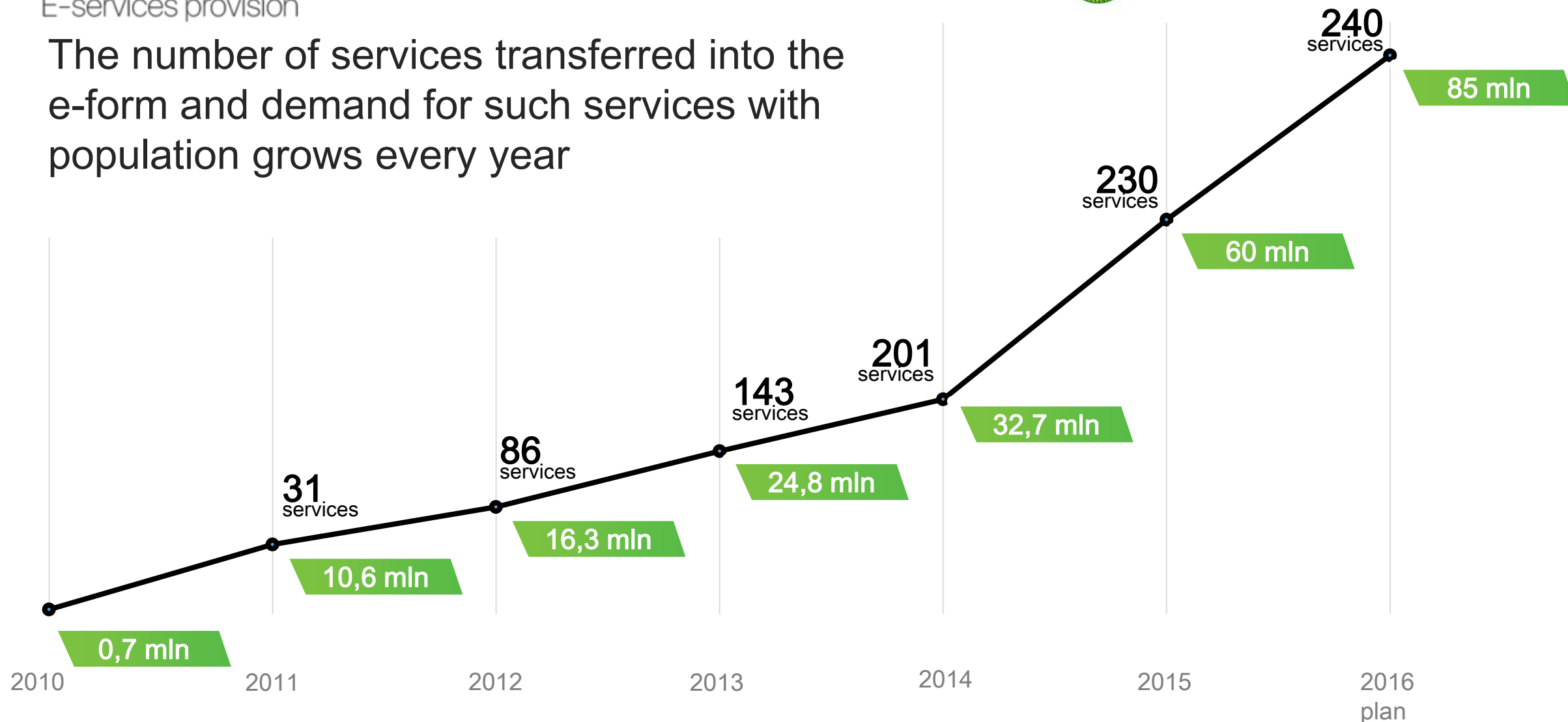
# DYNAMICS FOR E-SERVICES

E-services provision

The number of services transferred into the e-form and demand for such services with population grows every year



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan



## TOP 10 ELECTRONIC SERVICES

by results of the 1st half year 2016

Service	Share of rendered services
Electronic diary	24%
Review and payments of tickets for traffic offence	19%
booking of appointments with a doctor	14%
Payment of housing and utility services, entering metered values	11%
Enrollment to kindergartens and tracking electronic queue	4%
Checking balance of school cards	3%
Review and payment of kindergarten services	3%
Booking appointment with social welfare authorities and job enters	2%
Booking appointment at multi-purpose centers	2%
Payment of mobile communication	2%



## PUBLIC CONTROL

in operation since April 2012



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan

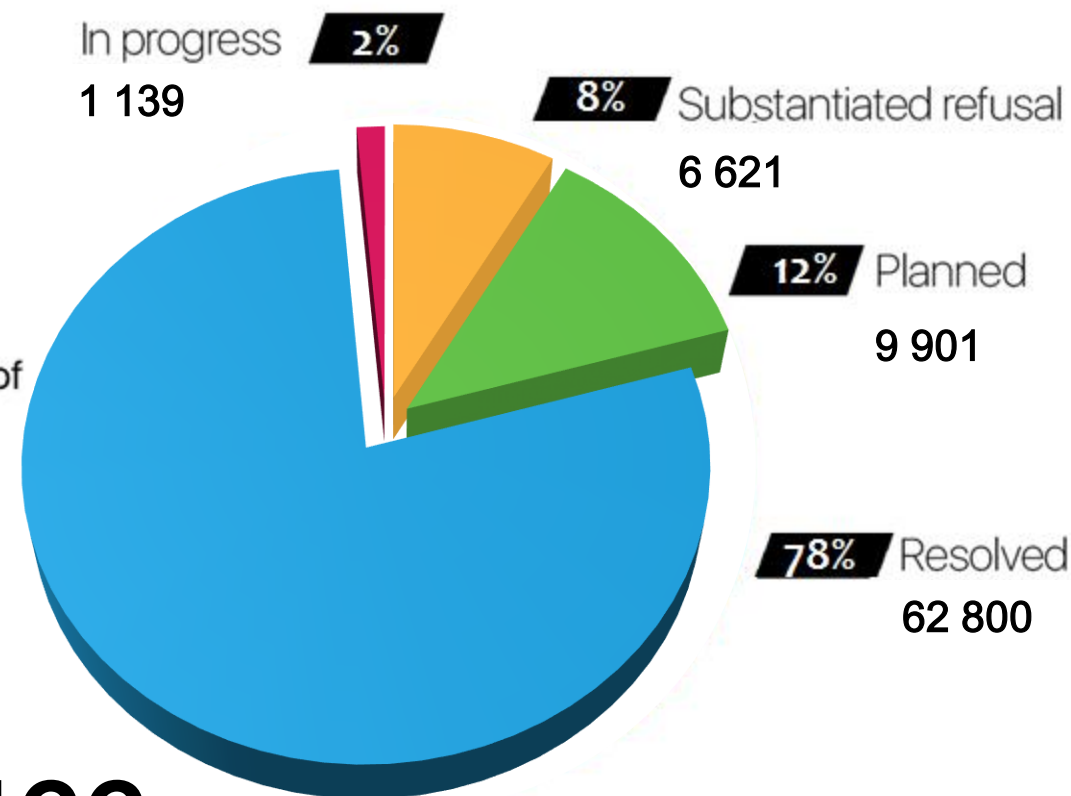
### OBJECTIVE:

To involve residents into problem solution

### HOW IT WORKS:

Everyone can:

- Report a problem, showing its location and attaching a photo proof
- To support problems shown in the system and make them more important
- To assess work of a ministry, department or a region in notification messages provision



# 53

Categories

# 80 461

Notification messages

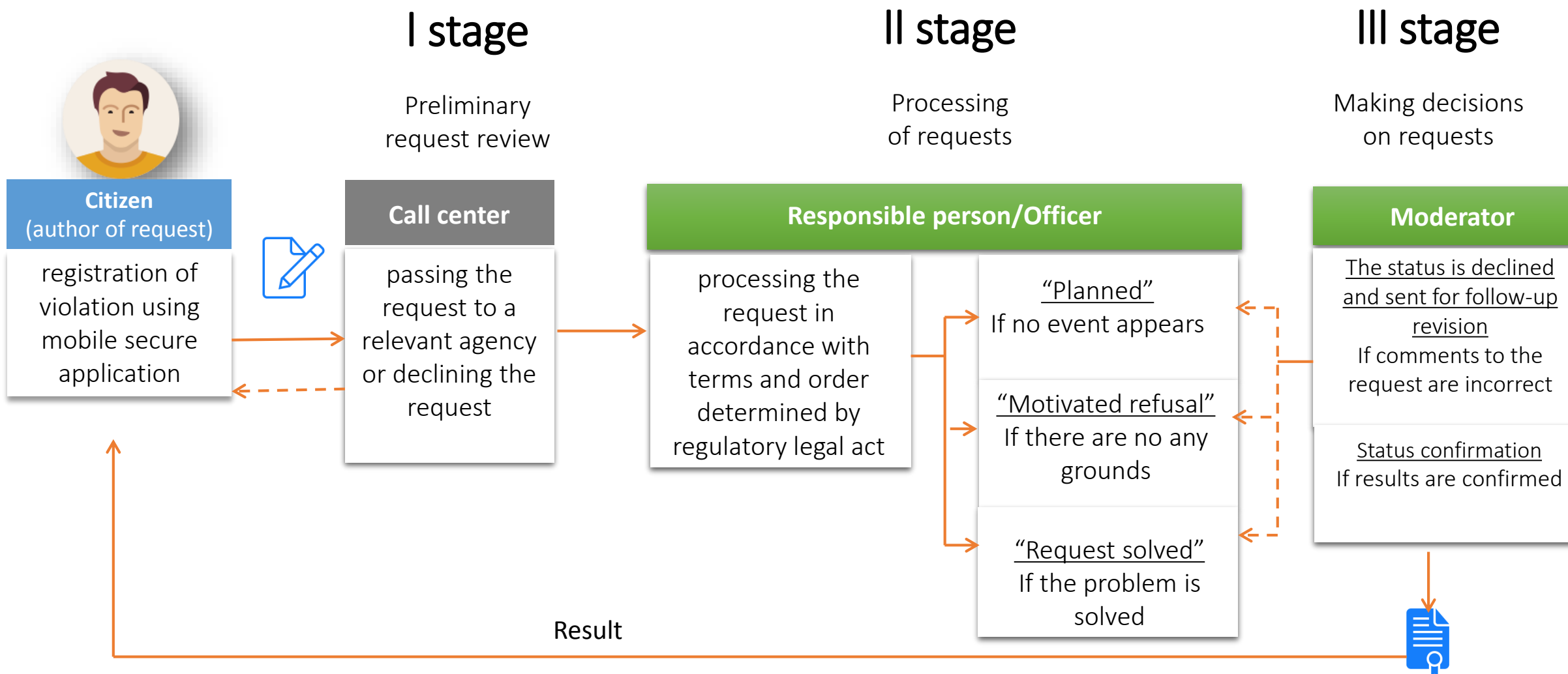
# 554 466

Comments

# SCHEME OF RECEPTION AND PROCESSING OF REQUESTS



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan



# POSITIVE SOLUTION



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan

## Bus stop in Zelenodolsk with no bench and roof

[< Вернуться к списку событий](#)

1383202: Просим привести в порядок остановочный павильон .

14

14 чел



### Комментарии



ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА 08.07.2016 В 14:52

Работы по приведению в нормативное состоянии остановочного павильона выполнены.



ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА 27.06.2016 В 14:04

Работы по приведению в нормативное состояние ост- павильона будут выполнены в срок до 07.07.2016



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН 17.06.2016 В 14:32

Заявка переназначена ведомству Исполнительный ко- Зеленодольского муниципального района

Для того чтобы добавить комментарий, Вам необходимо авторизоваться на Портале Государственных услуг с использованием своих данных.

Войти



# POSITIVE SOLUTION

1385331: Сломан знак дорожного движения

9  
9 чел



**Автор:** Равшан Ш.  
**Адрес:** Набережные Челны, Машиностроительная улица  
**Категория:** Организация дорожного движения  
**Статус:** Заявка решена  
**Назначена на ведомство:** Исполнительный комитет г. Набережные Челны



РАВШАН Ш. 13.07.2016 В 20:49  
Вот теперь то место



ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ Г. НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ 13.07.2016 В 17:04  
Произошла техническая ошибка, приносим свои извинения.

Заявка решена.



РАВШАН Ш. 13.07.2016 В 09:14  
Вы или путаетесь или не владеете информацией.  
Место указанное вами находится в 200 м от места заявки..



ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ Г. НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ 12.07.2016 В 15:39  
Знак восстановлен.



РАВШАН Ш. 01.07.2016 В 09:19  
Так он там нужен был или нет, зачем вы его убрали. Может стоило



Ministry of Informatization and Communication of the Republic of Tatarstan

## “No parking” sign fell down in Naberezhnye Chelny




# POSITIVE SOLUTION

## Broken swings in Naberezhnye Chelny

< Вернуться к списку событий


1396901: Опасная детская площадка

10 Чел



Комментарии

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ Г. НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ 01.07.2016 14:06  
Качели отремонтированы



МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН 29.06.2016 09:51  
Заявка переназначена ведомству Исполнительный комитет г. Набережные Челны

Для того чтобы добавить комментарий, Вам необходимо войти на Портал Государственных услуг с использованием своих учётных данных.

Войти



Ministry of Informatization and Communication of the Republic of Tatarstan



## PUBLIC INSPECTOR

in operation since November 2014



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan

### OBJECTIVES:

Involvement of residents into the enforcement of law  
on traffic safety and observance of urban  
redevelopment regulations

### FEATURES OF THE APPLICATION:

- The system is protected from hacking and replacing the files  
(it is possible to make video materials only from the application)
- Registration of the location, date and time of the video shooting  
on the server
- Authorization through the service portal [uslugi.tatarstan.ru](http://uslugi.tatarstan.ru)

**59 317** people

Downloaded and installed the application  
(23 100 on ios, 36 217 on android)

**71 266** statement  
submitted

**9 651** statement  
declined by the contact-center

**66,9** m RUB.  
fines imposed

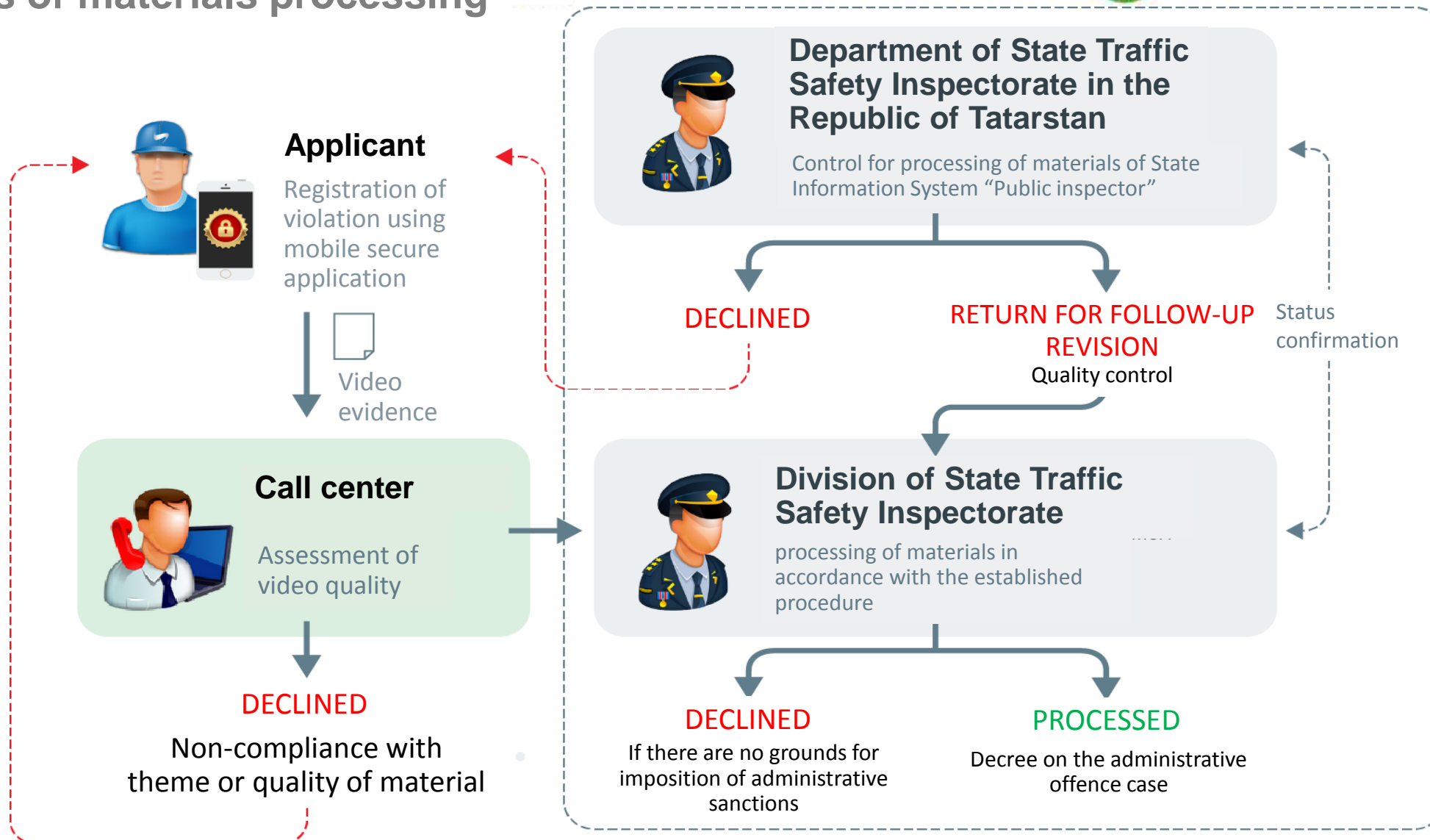
**46,3** m RUB.  
fines paid

# PUBLIC INSPECTOR

## Process of materials processing



Ministry of Informatization and Communication  
of the Republic of Tatarstan





Министерство информатизации и связи  
Республики Татарстан

# THANK YOU!