



**PAÍS: RUSIA<sup>1</sup>**



**POSICIÓN EN EL ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA CORRUPCIÓN 2019 (IPC2019)<sup>2</sup>: 137**



**PUNTAJE IPC2019<sup>3</sup>: 28**



**BUENA PRÁCTICA: PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESTATALES Y MUNICIPALES EN FORMATO ELECTRÓNICO.**

## ¿QUÉ ES?

El proyecto se implementó desde 2008 y está dirigido a elevar el nivel de vida de los ciudadanos y mejorar el clima de negocios a través de la prestación de servicios estatales y municipales en formato electrónico. Desde 2008, la actividad del gobierno electrónico ha ayudado a los ciudadanos de la República de Tartaristán a ahorrar más de 169 millones de horas en el proceso de tramitación de pago de multas, impuestos, permisos, etc. El 100% de las autoridades estatales y municipales, más de 12,000 funcionarios y 1,8 millones de ciudadanos de la república han estado involucrados en el proceso.<sup>4</sup>

## ¿QUIÉNES INTERVIENEN?

Implementación local: Federación de Rusia, República de Tartaristán; Gabinete de Ministros de la República de Tartaristán.

<sup>1</sup> **NOTA:** La información del Banco de Buenas Prácticas es de carácter informativo. Las prácticas no son evaluadas bajo ninguna metodología o criterios específicos.

<sup>2</sup> El Índice de Percepción de la Corrupción elaborado por Transparencia Internacional combina datos de una variedad de fuentes distintas que recogen las percepciones que tienen empresarios y especialistas de 180 países sobre los niveles de corrupción en el sector público. Para mayor referencia sobre la metodología del IPC, véase, Índice de Percepción de la Corrupción 2019: Breve nota sobre la metodología, disponible en: [https://images.transparencycdn.org/images/2019\\_CPI\\_Report\\_ES\\_200406\\_105829.pdf](https://images.transparencycdn.org/images/2019_CPI_Report_ES_200406_105829.pdf)

<sup>3</sup> El IPC2019 utiliza una escala de 0 a 100. **100** podría entenderse “**sin corrupción**” y **0** podría entenderse como “**altamente corrupto**”.

<sup>4</sup> World Summit on the Information Society Prizes 2019 (consultado en junio de 2020). *Rendering of State and Municipal Services in Electronic Format*. Disponible en: <https://www.itu.int/net4/wsis/archive/stocktaking/Project/Details?projectId=1487056517&hTop=1&popup=1>

## ¿CÓMO FUNCIONA?

Los ciudadanos de la localidad pueden realizar distintos trámites en el portal de manera rápida y sencilla sin necesidad de tener contacto presencial con las autoridades. Los principales servicios a los que se puede acceder mediante el portal son (ver imagen 1):

- Pago de multas e impuestos estatales.
- Solicitudes y pago de servicio de jardín de niños.
- Solicitudes de pago y subvenciones de seguridad social.
- Inscripción y pago de hipoteca.
- Pago de primas de seguro.
- Pago de caridad.
- Verificación de permisos para transporte.

La lista de servicios accesibles es actualizada constantemente, el gobierno local a puesto a disposición 38 servicios para el trámite electrónico de la ciudadanía. Además, ha seleccionado un listado de 21 servicios especializados en negocios.<sup>5</sup>

Imagen 1. Portal de prestación de servicios estatales y municipales en formato electrónico.

The image shows a screenshot of the Tatarstan government portal. On the left, there is a registration form titled 'Зарегистрируйтесь' (Register) with a field for a mobile phone number and a 'Зарегистрироваться' (Register) button. To the right, there are three boxes highlighting benefits of registration: 'Преимущества регистрации личного кабинета' (Benefits of personal account registration). These include: 'Авизы об накоплении' (Accumulation notices) for traffic fines, kindergarten bills, and taxes; 'Состояние заявления о выгодах' (Status of benefit application) for tracking the social security process; and 'Платите быстро и просто' (Pay quickly and easily) by saving card information for automatic payments.

Below this, there is a section titled 'Меры поддержки семей с детьми' (Measures of support for families with children). Underneath, it lists 'Сервисы электронные' (Electronic services) for both citizens and businesses. The services are categorized into eight boxes: 'Жилье и коммунальные услуги' (Housing and communal services), 'Медицинский прием' (Medical appointment), 'Службы полиции' (Police services), 'Детские сады' (Kindergartens), 'Связь' (Communication), 'Социальная защита' (Social protection), 'Налоги' (Taxes), and 'Школа и кружки' (School and clubs).

Fuente: Gabinete de Ministros de la República de Tartaristán. *Servicios Electrónicos* (Consultado en junio de 2020).

Disponible en: <https://uslugi.tatarstan.ru/>

<sup>5</sup> Gabinete de Ministros de la República de Tartaristán (consultado en junio de 2020). *Servicios electrónicos*. Disponible en: <https://uslugi.tatarstan.ru/>

El sistema también cuenta con una versión móvil, en la que pueden realizarse las solicitudes para trámites y el seguimiento de estos. (ver imagen 2):

Imagen 2. Aplicación móvil de servicios.



Aplicación móvil "Servicios RT"

Usar servicios electrónicos es rápido y fácil.

#### Pago:

- servicios públicos y servicios de suministro de gas
- servicios de jardín de infantes
- multas por infracciones de tránsito
- teléfono celular y de casa, internet y televisión
- impuestos y deudas

#### Verificación:

- las calificaciones de su hijo; ver una boleta de calificaciones
- disponibilidad de permiso para transportar pasajeros (taxi)
- colas para el jardín de infantes
- saldo de la tarjeta escolar (Zelenodolsk, Nizhnekamsk y Naberezhnye Chelny)
- saldo de tarjeta educativa (Kazan)



#### Grabar:

- para ver a un médico y especialista local
- niño en línea en el jardín de infantes
- para admisión a los centros multifuncionales, departamentos de protección social, BTI, Goszhifond, centros de empleo y el departamento de educación

#### Y:

dar las lecturas de los medidores de servicios públicos, verificar la disponibilidad del vehículo en el estacionamiento, pagar las deudas a los agentes judiciales

Disponible para descargar en:



Fuente: Gabinete de Ministros de la República de Tartaristán. *Servicios Electrónicos* (Consultado en junio de 2020). Disponible en: <https://uslugi.tatarstan.ru/>

## ¿DE QUÉ MANERA ESTA PRÁCTICA CONTRIBUYE AL COMBATE A LA CORRUPCIÓN?

El uso de herramientas tecnológicas ha contribuido a agilizar trámites y servicios públicos, disminuyendo la interacción con servidores públicos, aumentado la eficiencia de los procedimientos, lo que a su vez impacta en la disminución de espacios a la corrupción.

Cabe señalar que, dicha práctica fue premiada por los Premios de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información 2017 (WSIS PRIZE), certamen que reconoce a individuos, gobiernos, sociedad civil, agencias locales, regionales e internacionales, instituciones de investigación y empresas del sector privado por su éxito sobresaliente en implementar estrategias orientadas en el uso de las TIC como facilitadoras del desarrollo<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> World Summit on the Information Society Prizes 2019. Op. Cit.

## ¿CUÁLES FUERON LOS IMPACTOS DE LA PRÁCTICA?

Según los resultados de 2016, se han prestado 83,2 millones de servicios en formato electrónico. El 65.2 por ciento de los ciudadanos utiliza servicios electrónicos. La República de Tartaristán ocupa el primer lugar según este criterio en la Federación de Rusia.<sup>7</sup>

## FUENTES CONSULTADAS

World Summit on the Information Society Prizes 2019 (consultado en junio de 2020). *Rendering of State and Municipal Services in Electronic Format*. Disponible en: <https://www.itu.int/net4/wsis/archive/stocktaking/Project/Details?projectId=1487056517&hTop=1&popup=1>

Gabinete de Ministros de la República de Tatarstán (consultado en junio de 2020). *Servicios electrónicos*. Disponible en: <https://uslugi.tatarstan.ru/>

---

<sup>7</sup> Ibid.