



# *DA NANG CITY* FROM E-GOVERNMENT TO SMART CITY

# PROJECT SCOPE



## **Objective**

Enhance e-Government applications to reduce bureaucracy and improve public service efficiency in Da Nang City

## **Involved organization**

121 public agencies (~2,500 employees):

- 27 city departments
- 8 district committees
- 56 commune and ward committees
- 30 other organizations

## **Duration**

7 years

# DA NANG CITY, VIET NAM





# How e-Government contributes to public administration reform ?



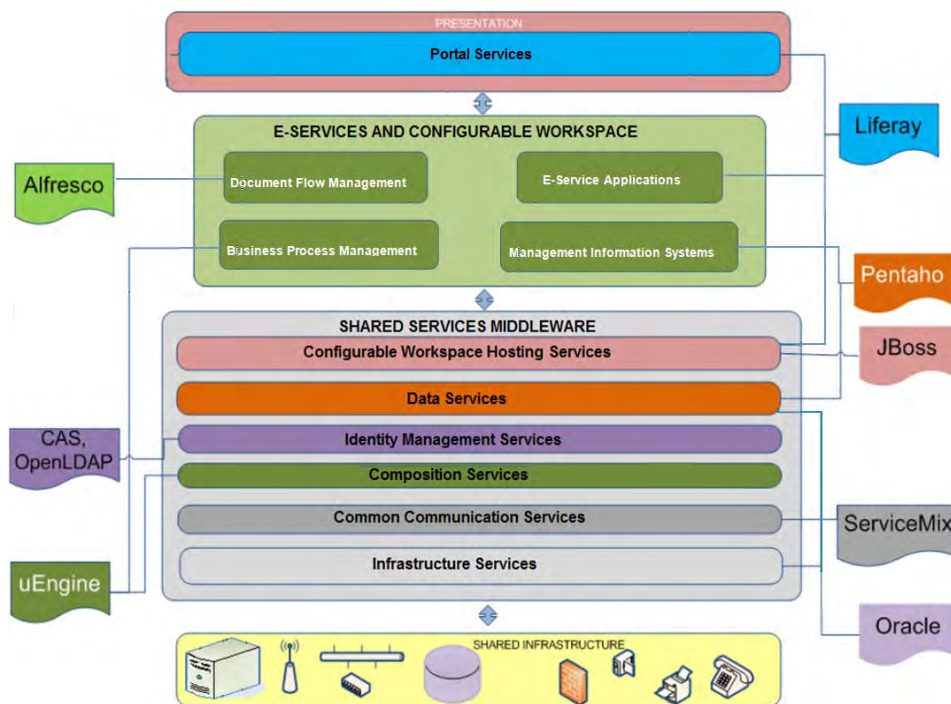
# Da Nang e-Government Platform



# Da Nang Open eGovPlatform



e-Government applications were developed based on a software framework called Da Nang Open eGovPlatform, with experience and technology shared by the Korea National Information Society Agency (NIA).





# Da Nang e-Government Platform



The screenshot shows the Danang eGov service website. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text "Danang eGov service" and "Cổng Dịch Vụ Công Trực Tuyến TP. Đà Nẵng". Below this is a search bar and buttons for "DỊCH VỤ CÔNG" and "THOÁT". The main content area is divided into several sections:

- DANANG E-GOV SERVICE**: Includes links for "Giới thiệu", "Tin tức", "Hướng dẫn thủ tục hành chính", "Bộ thủ tục hành chính", and "Liên kết".
- DÀNH CHO DU KHÁCH**: A section for tourists.
- DÀNH CHO CÔNG DÂN**: A section for citizens, featuring a large image of a woman at a computer and a text box stating: "Cổng dịch vụ công trực tuyến tại Đà Nẵng, chính thức đưa vào sử dụng phục vụ người dân và cán bộ thành phố...". Below this is a "DÀNH CHO CÔNG DÂN" box with a description: "Kênh dịch vụ công trực tuyến, tương tác với Chính Phủ dành cho Công Dân." and a "Tìm hiểu thêm" button.
- DÀNH CHO CÁN BỘ**: A section for officials, featuring a large image of a man at a computer and a text box stating: "Kênh dịch vụ công trực tuyến, tương tác với Chính Phủ dành cho Công Dân." and a "Tìm hiểu thêm" button.
- DÀNH CHO DOANH NGHIỆP**: A section for businesses, featuring a large image of a person's hand holding a document and a text box stating: "Kênh dịch vụ công trực tuyến, tương tác với Chính Phủ dành cho Công Dân." and a "Tìm hiểu thêm" button.

At the bottom, there are three main sections:

- CHÍNH SÁCH MỚI**: "Chính sách mới có hiệu lực từ tháng 11-2012" and "Từ 1/1/2013: Được kê khai hải quan 24/7".
- BẠN QUAN TÂM ĐẾN**: A list of categories including Kinh doanh, Hộ tịch, Đất đai nhà ở, Xây dựng, Giao Thông, and Y Tế.
- HỖ TRỢ - HỎI ĐÁP**: A list of categories including Hướng dẫn sử dụng, Tra cứu văn bản - biểu mẫu, and Giải đáp thắc mắc.

# Da Nang e-Government Platform



## Core Online Public Services

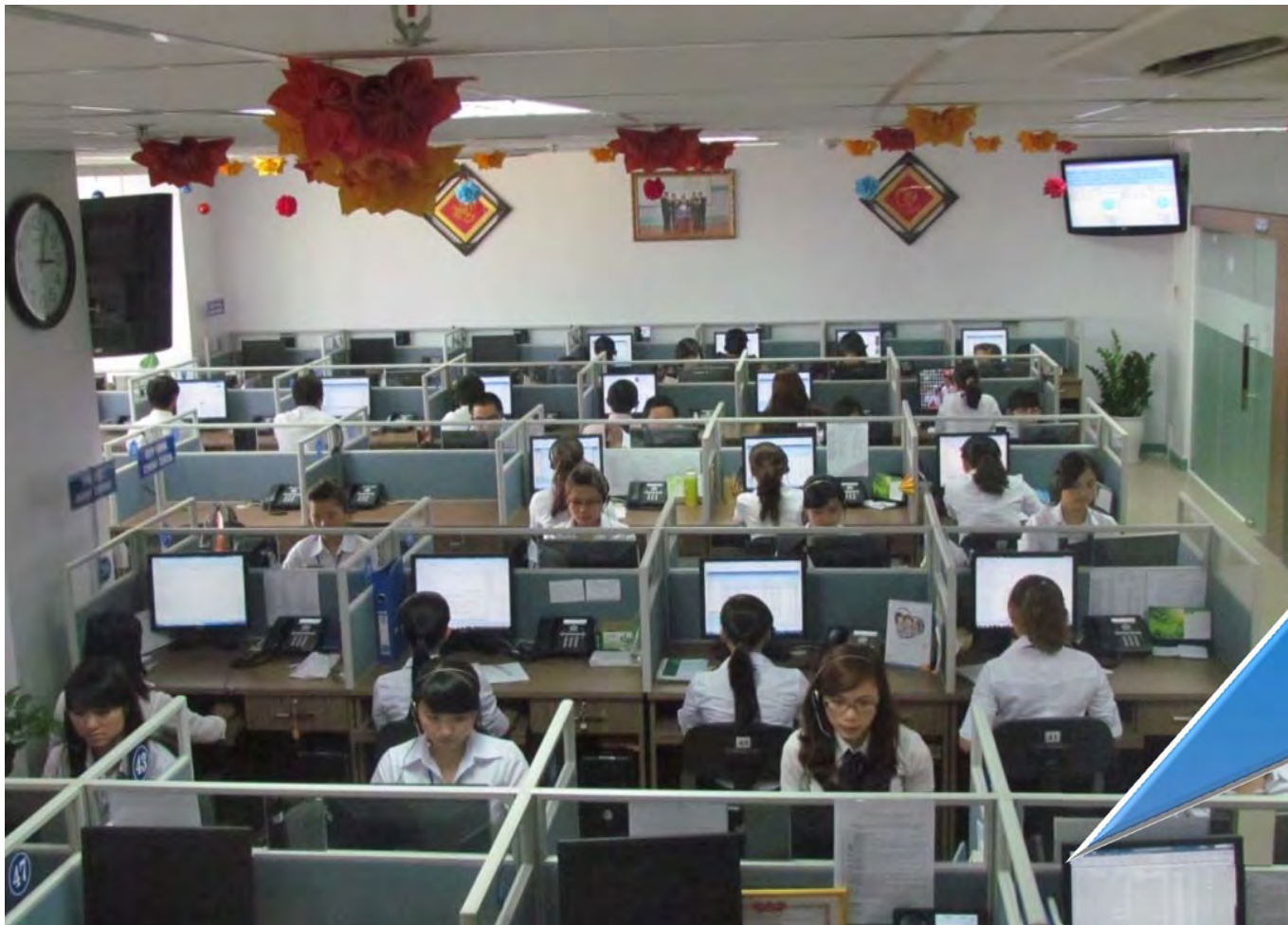
1	Driving License Management System	12	Residential Database
2	Civil Status Management System	13	Tourism Portal
3	Policy-based Beneficiary Management System	14	Document Management System (upgraded)
4	Fishing Boat Management System	15	Record Number Generator for public services
5	Land Use Rights Management System	16	Business Process Database for Public Service
6	Business Registration Management System	17	Digital Signature Authentication CA/PKI
7	Investment Project Management System	18	IT Infrastructure Management System
8	Construction Permit Management System	19	Public Transport Management System
9	GIS System	20	Water Monitoring System
10	Heath Management System	21	Management Information System
11	e-Wards/e-Districts		



# DA NANG ICT CONTACT CENTER



## Danang Contact Center



Danang ICT Contact Centre consists of :

1. Public Service Information Portal
2. Contact Center.
3. CRM/KM

Single contact point for citizens to acquire information about public services, check the status of their applications being processed, seek for socio-economic information.

# GOVERNMENT OFFICER EVALUATION



Trang chủ Quay về

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG Đăng nhập

**DANH SÁCH CÁC CHỨC NĂNG**

- ĐÁNH GIÁ CHUNG  
ĐÁNH GIÁ CHUNG KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỰC ĐƠN VỊ
- ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC  
ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ
- KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ
- HƯỚNG DẪN

**Lời ngỏ**

"Mỗi ý kiến đóng góp của Quý vị là cơ sở để chúng tôi nâng cao chất lượng phục vụ và giải quyết Thủ tục Hành Chính đối với tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố ngày càng tốt hơn..."

Vui lòng nhấn vào các mục đánh giá ở trên để truy cập trang đánh giá

UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

**ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Họ tên: Trần Thị Ngọc Lan  
Ngày sinh: 1960  
Trình độ học vấn: Đại học  
Chức vụ: Chuyên viên  
Đơn vị: Sở Giao thông Vận tải

Họ và tên/Số biên nhận hồ sơ

1. Đánh giá khảo sát mức độ hài lòng đối với công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Hài lòng

Chưa hài lòng

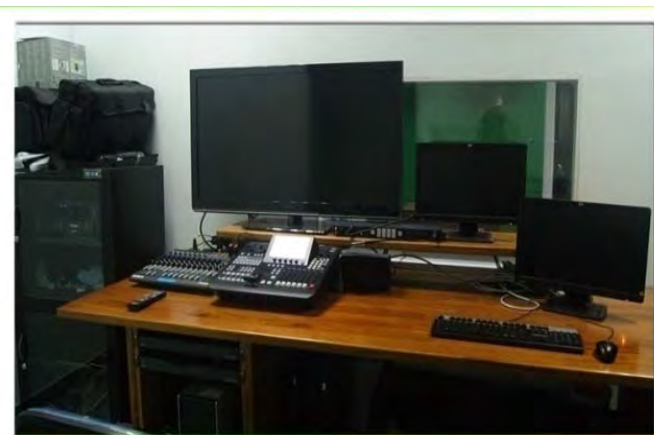
Nhập mã an toàn: 998

ICT

Citizens can evaluate the performance of government officers who they work with



# TRAINING AND AWARENESS RAISING



## Free training courses:

- Basic IT and internet skills
- Software development
- E-commerce
- Information security



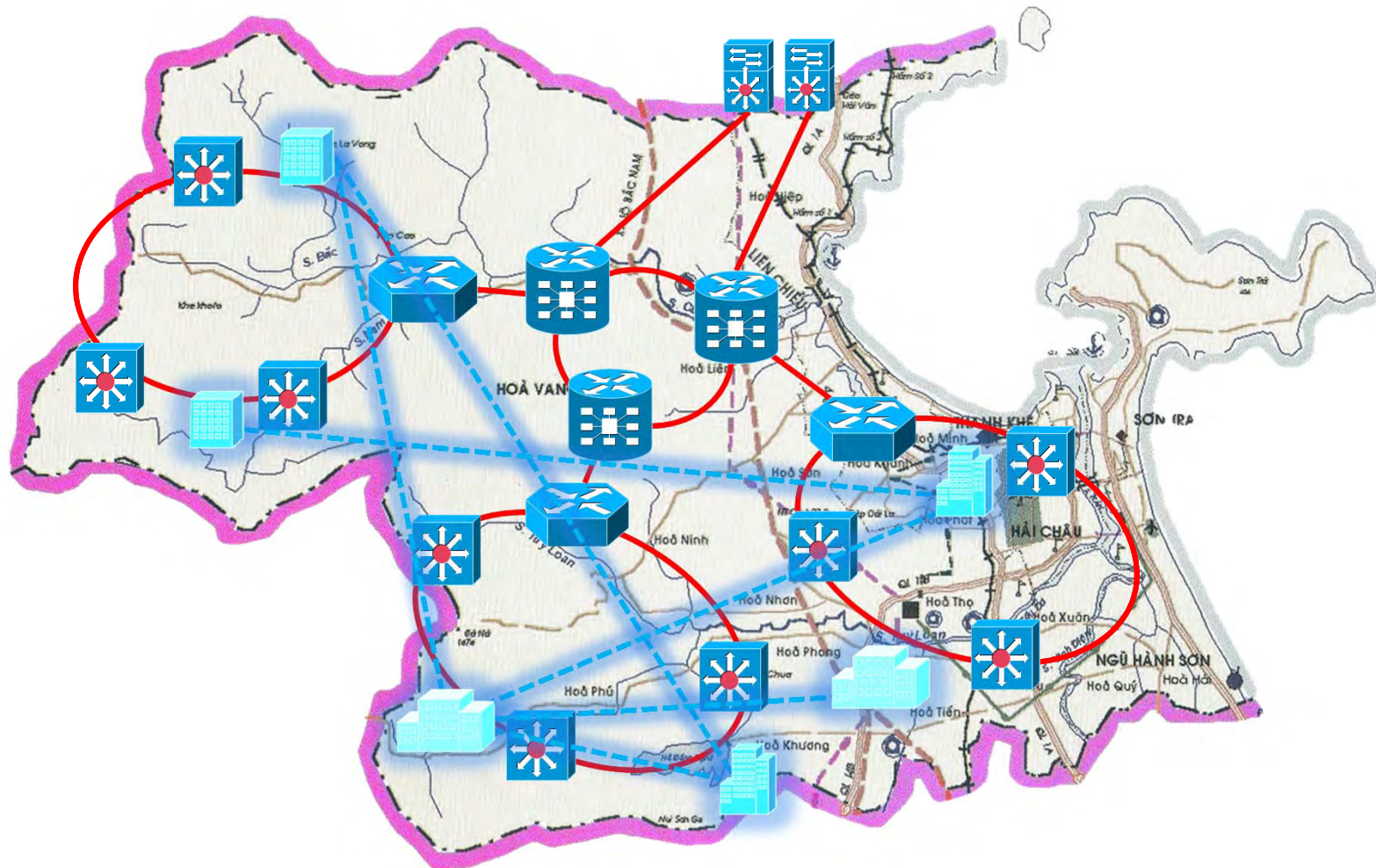
E-Learning (including Portal, Courseware Development tools) and training labs to provide online services for 3,000 concurrent users. Platform e-Learning eLibrary,



# INFRASTRUCTURE



## Metropolitan Area Network



# INFRASTRUCTURE



## DA NANG DATA CENTER



AREA: 700 sqm

TIA-942, TIER 3

100 terabytes

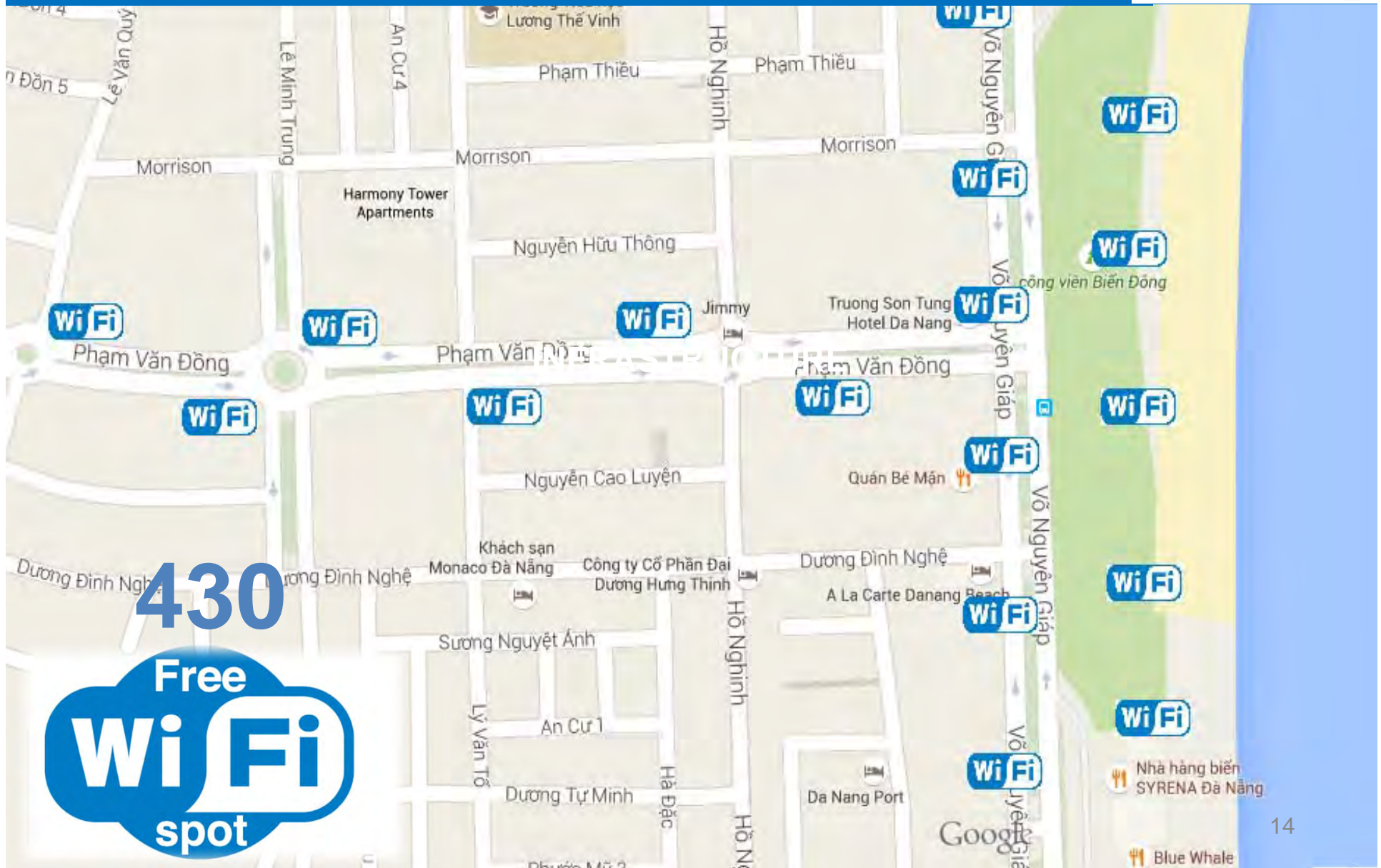
VIRTULIZATION

SOFTWARE  
AS A  
SERVICE

CLOUD  
COMPUTING

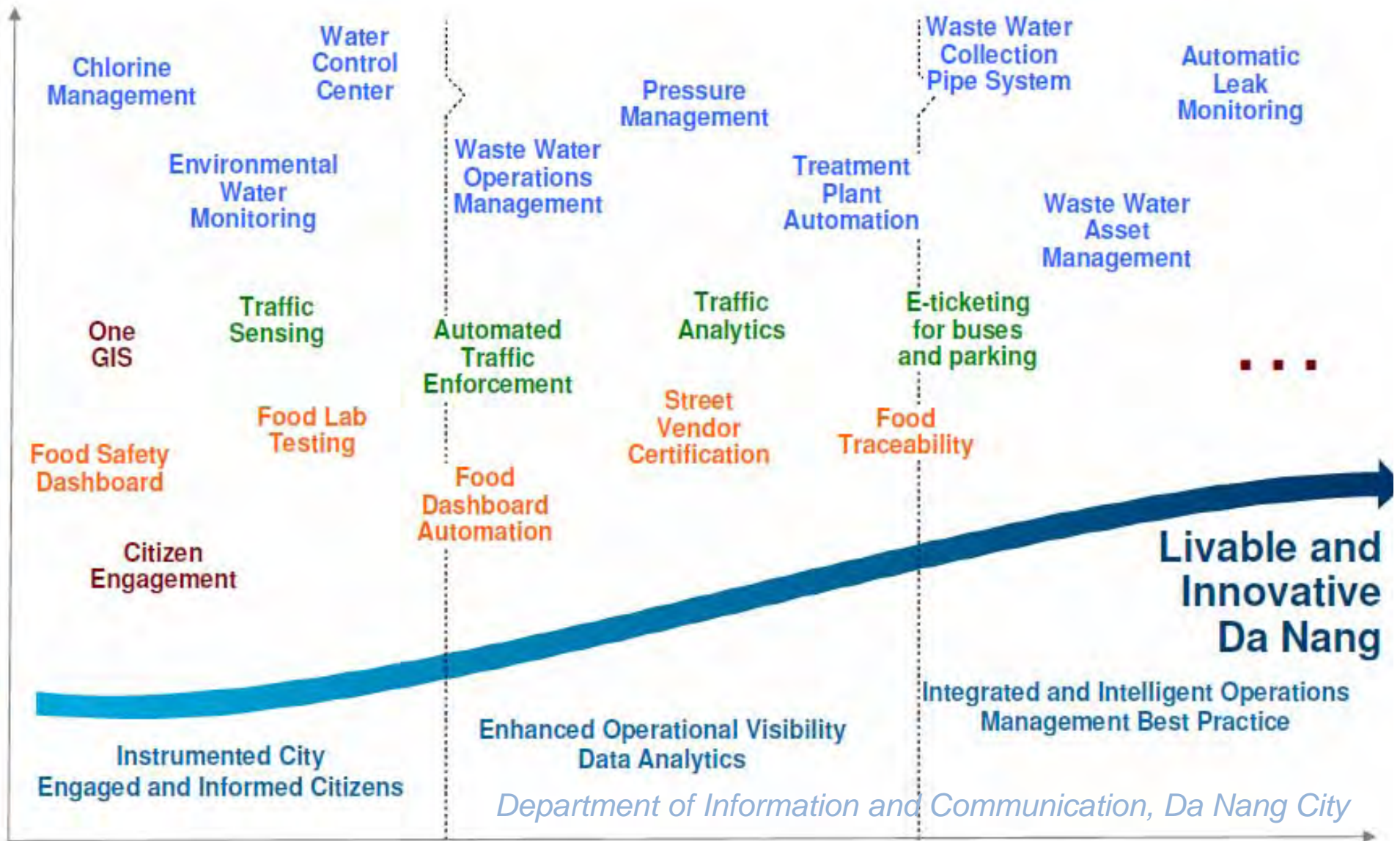
INFORMATION  
SECURITY

# INFRASTRUCTURE





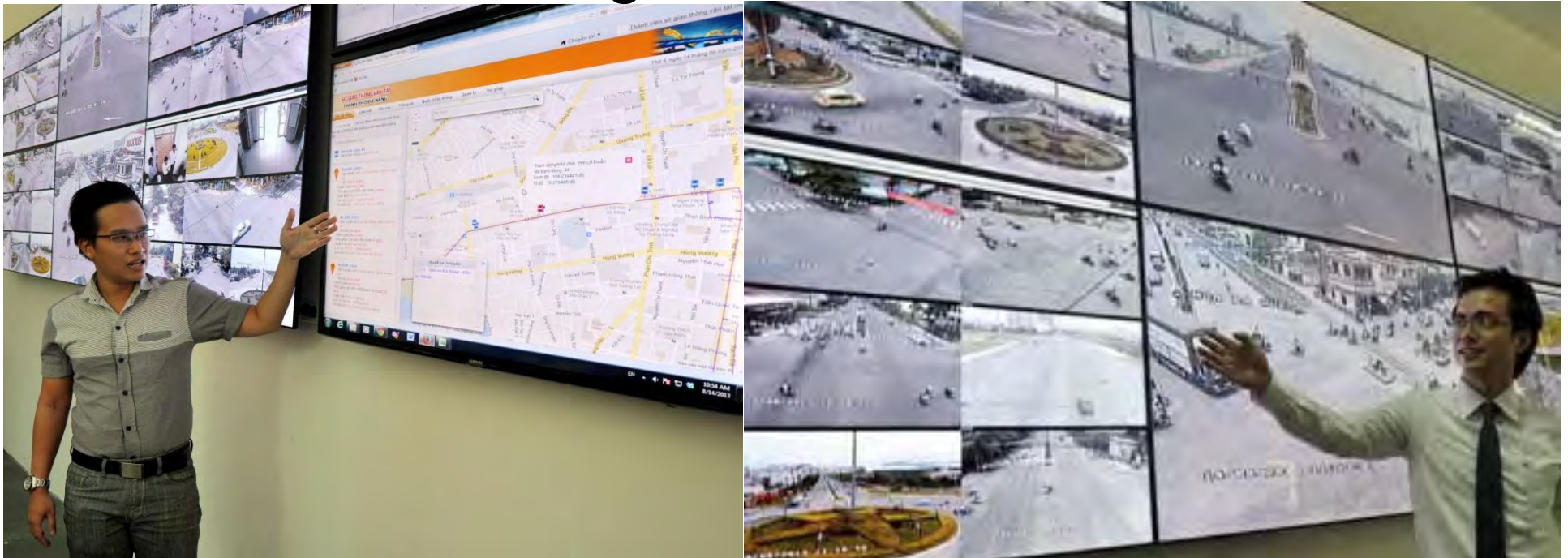
# DANANG SMARTER CITY ROADMAP



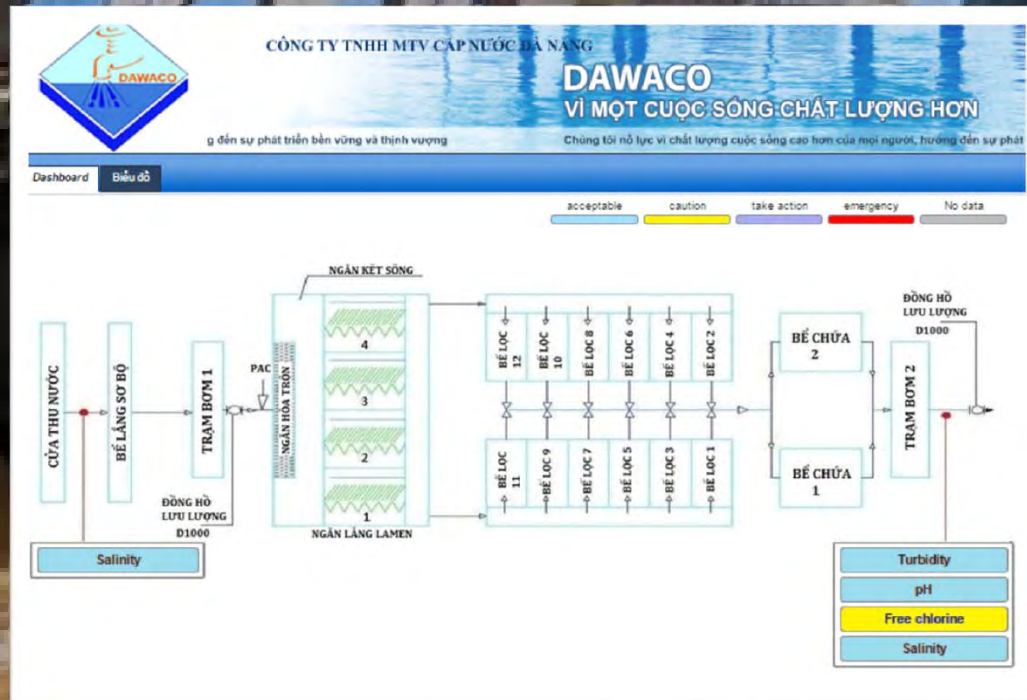
# BUS MONITORING WITH GPS TRACKING DEVICES



- Bus location tracking
- Service monitoring
- 102 buses
- Launched in August 2012



# WATER QUALITY MONITORING IN CAUDO WATER PLANT





**An infrastructure control centre**



**Electronic urban planning**



**A city of connected citizens**



**A sustainable city**





# SUMMARY

- ❑ e-Government involves strategy, policy, infrastructure, applications, training, and human resource development
- ❑ e-Government contributes to transparency and citizen satisfactory
- ❑ e-Government is key to administration reform and government efficiency
- ❑ e-Government for a more livable Da Nang





**THANK YOU!**