

ĐIỂM TIN

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và
Hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam

Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân

PAPI

www.papi.org.vn

BULLETIN

The Viet Nam Provincial Governance and
Public Administration Performance Index

Measuring citizens' experiences

ISSUE #29 | 09-2022

I. CẬP NHẬT KHẢO SÁT PAPI 2022

I. 2022 PAPI SURVEY UPDATES



Khảo sát PAPI 2022 đi được một nửa chặng đường

Khảo sát PAPI 2022 đã đi được hơn nửa chặng đường thu thập dữ liệu sau gần 2 tháng khởi động từ ngày 10 tháng 8 năm 2022. Tính đến ngày 30 tháng 9, có tới 7.077 cuộc phỏng vấn trực tiếp đã được thực hiện tại 35 tỉnh, thành phố. Trong số đó, 3.840 người là nữ; 1.481 người đồng bào dân tộc thiểu số. Khảo sát tại 28 đơn vị tỉnh còn lại sẽ được thực hiện trong Quý 4 năm 2022.

2022 PAPI Fieldwork Passing its Halfway Point

The 2022 PAPI fieldwork has passed its halfway point with the data collection process after its kick-off in on 10 August. As of 30 September, 7,077 interviews were conducted in 35 provinces. Of the respondents, 3,840 are female and nearly 1,481 are ethnic minorities. Data collection in the remaining 28 provinces will be carried out in Quarter 4 of 2022.

II. NGHIÊN CỨU VÀ HOẠT ĐỘNG CHUYÊN ĐỀ

II. THEMATIC RESEARCH AND ACTIVITIES

Khởi động nghiên cứu thúc đẩy sự tham gia của người dân trong xây dựng và thực hiện Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở

Nghiên cứu "Thúc đẩy sự tham gia của người dân trong xây dựng và thực hiện Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở" đang được Doanh nghiệp xã hội ECUE và Chương trình phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam triển khai thực hiện, với sự tài trợ của Bộ ngoại giao và thương mại Úc (DFAT) và Đại sứ quán Ai-len thông qua Chương trình nghiên cứu PAPI.

Research to Enhance Citizen Participation in Formulation and Implementation of Law on Grassroots Democracy Kicked Off

The research "Enhancing citizen participation in formulation and implementation of the Law on Grassroots Democracy" is being implemented by the ECUE Social Enterprise and the United Nations Development Program in Vietnam (UNDP), with funding from the Australian Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT) and the Embassy of Ireland through the PAPI research program.



Trong tháng 9, nhóm nghiên cứu đã nghiên cứu và góp ý cho dự án Luật thực hiện dân chủ cơ sở, đồng thời khảo sát thực địa nhằm tìm hiểu một số mô hình thực hiện dân chủ cơ sở ở nông thôn và đô thị thuộc tỉnh Quảng Trị và TP Hà Nội. Ở khu vực nông thôn, nhóm nghiên cứu tìm hiểu một số mô hình có sự tham gia của cộng đồng trong bảo vệ môi trường; xây dựng công trình công cộng; giám sát dự án cơ sở hạ tầng, y tế, giáo dục và an sinh xã hội tại địa phương. Ở khu vực đô thị, nhóm nghiên cứu tìm hiểu vai trò và tiếng nói của cư dân thông qua một số mô hình Ban quản trị nhà chung cư, trong đó có khu chung cư bình dân, trung cấp và cao cấp.

Kết quả nghiên cứu nhằm cung cấp chính sách và thực tiễn, đóng góp vào việc xây dựng dự án Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và quá trình thực thi sau khi Luật được ban hành.

Hội thảo giới thiệu chương trình đào tạo tăng cường sự tham gia của người khuyết tật trong các cơ quan dân cử thứ nhất được tổ chức tại Đà Nẵng



Hội thảo do Liên hiệp hội về Người khuyết tật Việt Nam và UNDP Việt Nam tổ chức ngày 30 tháng 9, với sự tham gia của 30 ứng viên tiềm năng là Người khuyết tật và các chuyên gia đến từ Quốc Hội, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức của và vì Người khuyết tật.

Đây là sự kiện mở đầu cho chuỗi ba hội thảo giới thiệu chương trình đào tạo, với hai hội thảo còn lại sẽ diễn ra tại Hà Nội cho các ứng viên phía Bắc và tại Cần Thơ cho các ứng viên phía Nam vào tháng 10. Các ứng viên sẽ tham gia dự thi bài viết và phỏng vấn ngay sau ngày hội thảo thảo định hướng. Những ứng viên được chọn sẽ tham gia chương trình đào tạo giai đoạn 2023-2025 được



In September, the research team reviewed and made technical comments on the draft Law on Grassroots Democracy and conducted fieldwork to gain insights into some good models of grassroots democracy practices in both rural and urban areas in Quang Tri and Ha Noi. In the rural areas, several models that promote citizen participation in environmental protection, in public works, and in the supervision of infrastructure, healthcare, education and social security projects were studied. In the urban areas, the research team examined several apartment management boards of different ranges to understand how residents participate.

The research aims to provide both policy and practical inputs for the draft Law on Implementing Grassroots Democracy and the implementation of the law after it is promulgated.

First Orientation Day of the Training Programme to Foster the Participation of People with Disabilities in Elected Bodies Held in Da Nang



The first Orientation Day was organized by the Vietnam Federation on Disability and UNDP with the participation of 30 applicants with disabilities from Central provinces, experts from the National Assembly, the Vietnam Fatherland Front, and organisations of Persons with Disabilities on September 30.

This is the first of a series of three orientation workshops, with the other two taking place in Ha Noi for applicants from Northern provinces and in Can Tho for those from the South in October. Applicants will take written tests and be interviewed right after the orientation days. Successful applicants will participate in the 2023-2025 training programme that aims to

thiết kế để trang bị cho các ứng viên những kiến thức, kỹ năng cần thiết khi tham gia ứng cử vào các cơ quan dân cử trong kỳ bầu cử đại biểu Quốc hội và đại biểu Hội đồng nhân dân năm 2026.

Tiến hành phỏng vấn sâu để lắng nghe trải nghiệm của NKT trong nghiên cứu “Đánh giá việc thực hiện hòa nhập Người khuyết tật trong quản trị địa phương năm 2022” đang diễn ra



Từ ngày 23 tháng 9 đến ngày 9 tháng 10, nhóm nghiên cứu sẽ thực hiện 20 cuộc phỏng vấn sâu trực tiếp tại Hà Nội, Quảng Bình và Bình Định để lắng nghe các câu chuyện từ người khuyết tật, nhằm phản ánh tốt nhất trải nghiệm của người khuyết tật trong sử dụng dịch vụ công và sự tham gia của người khuyết tật trong quá trình ra quyết định tại địa phương.

Thông tin từ phỏng vấn định tính có ý nghĩa bổ sung cho kết quả phân tích từ khảo sát định lượng đã được thực hiện xong trong tháng 8, với 1.634 người khuyết tật với các dạng và mức độ khuyết tật khác nhau được chọn ngẫu nhiên tại 54 tỉnh, thành phố trên toàn quốc. Dự kiến, kết quả nghiên cứu sẽ được công bố vào đầu tháng 12, nhân dịp kỷ niệm Ngày Quốc tế Người khuyết tật.

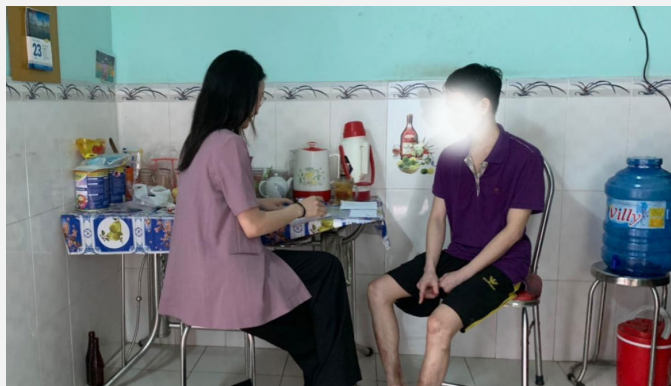
Nghiên cứu thực chứng và tư vấn cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho người dân tộc thiểu số tại 3 tỉnh Sóc Trăng, Quảng Trị và Hoà Bình



Trong tháng 9, nghiên cứu hành động nhằm tìm hiểu những thách thức và cơ hội trong triển khai dịch vụ công trực tuyến tại ba tỉnh Hòa Bình, Quảng Trị và Sóc Trăng đã được khởi động, với chuyến công tác đầu tiên tại tỉnh Sóc Trăng. Nghiên cứu do Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh và UNDP Việt Nam thực hiện nhằm tư vấn cho chính quyền địa phương về một số biện pháp

provide the necessary knowledge of and skills in running for office in elected bodies, including the National Assembly and People’s Councils at all levels, before the 2026 elections.

In-depth Interviews to Hear PwDs’ Stories for the On-going Research “Review of Local Governments’ Performance in Disability-Inclusive Governance in 2022”



From 23 September to 9 October, the research team has been conducting 20 in-depth face-to-face interviews with informants who are people with disabilities or their custodians in Hanoi, Quang Binh and Binh Dinh to listen to their personal stories regarding their experience with using public services and participating in local decision-making processes.

The interviews are a meaningful addition to the quantitative analysis completed in August on 1,634 people with disabilities randomly selected from available PwDs data in 54 provinces. MDRI and UNDP will develop and publish the research report in time to celebrate the International Day of Persons with Disabilities in early December.

Empirical Research and Technical Advice on Improving Access to Online Public Administrative Services for Ethnic Minorities in Soc Trang, Quang Tri and Hoa Binh Provinces



In September, the action research on challenges and opportunities in enhancing access to e-services for citizens in the three provinces of Hoa Binh, Quang Tri and Soc Trang commenced, with the first field visit to Soc Trang done. The research, being conducted by the Ho Chi Minh National Academy of Politics and UNDP, aims to understand the

củng cố việc tiếp cận dịch vụ hành chính công trực tuyến cho người đồng bào các dân tộc tại ba tỉnh. Nghiên cứu tập trung vào hai nhóm dịch vụ hành chính thực hiện ở cấp xã, gồm (1) Thủ tục và dịch vụ đăng ký hộ khẩu; và (2) Thủ tục và dịch vụ hành chính “3 trong 1” cấp giấy khai sinh, bảo hiểm y tế và đăng ký định danh cá nhân cho trẻ dưới 6 tuổi.

Trong chuyến khảo sát tại Sóc Trăng, nhóm nghiên cứu đã chia sẻ kết quả ban đầu và thảo luận cùng chính quyền địa phương từ cấp tỉnh đến cấp xã về một số giải pháp nhằm phục vụ người dân tốt hơn, đặc biệt là đồng bào dân tộc trong tỉnh. Tại buổi làm việc với UBND tỉnh, kết quả PAPI 2021 về Quản trị điện tử của tỉnh Sóc Trăng đã được đại diện nhóm nghiên cứu PAPI chia sẻ với lãnh đạo các sở, ban, ngành của tỉnh.

III. CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH, PHÚC ĐÁP PAPI

UBND tỉnh Thái Nguyên phân tích hạn chế để có giải pháp nâng cao hiệu quả quản trị hành chính công

Sáng ngày 23 tháng 9, UBND tỉnh [Thái Nguyên](#) tổ chức Hội nghị trực tuyến tập huấn công tác nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh năm 2022.



Tham dự hội nghị, [kết quả PAPI 2021](#) của tỉnh Thái Nguyên đã được chia sẻ và phân tích với lãnh đạo các sở, ban, ngành, cùng 178 xã, phường trong toàn tỉnh. Một ý kiến đề xuất được nêu, đó là Thái Nguyên cần thúc đẩy ứng dụng dịch vụ công điện tử bên cạnh dịch vụ công truyền thống, chú trọng nâng cấp điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến ở các địa bàn dân cư khó khăn, xa xôi. ([Xem bản tin](#) trên Đài truyền hình tỉnh Thái Nguyên)

UBND tỉnh Lai Châu tổ chức Hội nghị tìm kiếm giải pháp cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công

Sáng 22 tháng 9, UBND tỉnh [Lai Châu](#) phối hợp với Học viện chính trị quốc gia Hồ Chí Minh tổ chức Hội nghị tìm kiếm giải pháp từng bước cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Lai Châu năm 2022. Hội nghị đã nghe bài trình bày về [kết quả Chỉ số PAPI 2022 của tỉnh Lai Châu](#) và trao đổi một số giải pháp cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công ở địa phương trong thời gian tới.

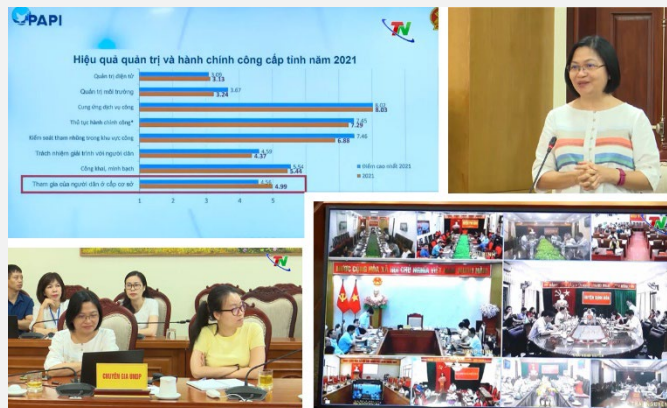
challenges and opportunities of effective online public services for ethnic minorities in the three provinces. The assessment is being on two sets of administrative procedures: (1) Residency registration with public security agencies; and (2) “3-in-1” service for a birth certificate, a health insurance card, and an identification number at once for children under 6 years old.

During the fieldwork in Soc Trang, the research team shared their technical observations and discussed some suggestions with relevant local authorities on how to serve citizens, especially ethnic minorities. At the meeting with Soc Trang Provincial People's Committee, provincial and local leaders were presented with the 2021 PAPI findings, in particular those relating to e-governance, from the province.

III. PROVINCIAL RESPONSES TO PAPI

Thai Nguyen Provincial People's Committee hears analysis of governance and public administration performance

On 23 September morning, the [Thai Nguyen](#) Provincial People's Committee held a hybrid diagnostic workshop on improving their governance and public administration performance in 2022.



At the workshop, [the 2021 PAPI findings](#) were shared with leaders of departments, agencies, and all 178 communes and wards in the province. Thai Nguyen provincial leaders were advised to promote the application of e-public services in addition to traditional public services, focusing on improving access to online public services in remote areas. ([Watch the news](#) on Thai Nguyen Provincial Television)

Lai Chau People's Committee looks for solutions to improve local governance and public administration performance

On 22 September morning, the [Lai Chau](#) Provincial People's Committee, in collaboration with the Ho Chi Minh National Academy of Politics, organized the [2021 PAPI diagnostic workshop and discussed how to improve Lai Chau's provincial governance and public administration performance](#) in 2022 and beyond.



Cũng trong tháng 9, **ba tỉnh, thành phố** khác, gồm [Bạc Liêu](#), [Kontum](#), [Quảng Ninh](#) đã tổ chức hội nghị phân tích và trao đổi giải pháp nâng cao chất lượng hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh trong năm 2022.

Bên cạnh đó, **thêm 2 tỉnh** vừa ban hành Kế hoạch nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2022:

- Ủy ban nhân dân tỉnh [Binh Thuận](#) ban hành Kế hoạch số 2873/KH-UBND
- Ủy ban nhân dân [Vĩnh Phúc](#) ban hành Kế hoạch số 232/KH-UBND



Also in September, **three (03) other provinces**, i.e., [Bạc Liêu](#), [Kontum](#), and [Quảng Ninh](#), held PAPI diagnostic workshops and discussed solutions to improve their provincial performance in governance and public administration in 2022.

Two other provinces have issued action plans to improve their governance and public administration performance in 2022:

- [Binh Thuận](#) Provincial People's Committee issued its Action Plan No. 2873/KH-UBND
- [Vĩnh Phúc](#) Provincial People's Committee issued its Action Plan No. 232/KH-UBND

IV. SÁNG KIẾN ĐỔI MỚI SÁNG TẠO VÌ NGƯỜI DÂN

Thực địa lập kế hoạch triển khai Đề án “Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số tại Hà Giang”



Ngày 8 tháng 9, đoàn công tác của UNDP đã có chuyến khảo sát thực địa nhằm tìm hiểu thực trạng trong công tác hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ hành chính công trực tiếp và trực tuyến tại xã Nấm Dẩn và xã Quảng Nguyên thuộc Huyện Xín Mần. Ngoài hai đơn vị xã này, đề án cũng sẽ hỗ trợ hai xã khó khăn khác của Huyện Bắc Quang gồm xã Tân Lập và xã Tân Quang.

Trong chuyến thực địa, đoàn công tác UNDP đã gặp gỡ, lắng nghe chia sẻ của lãnh đạo, cán bộ, công chức cấp huyện và cấp xã, đồng thời gợi ý một số giải pháp thực tiễn để triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ của đề án trong thời gian tới, đặc biệt là việc đưa dịch vụ hành chính công đến gần hơn với người dân. Đề án này là sáng kiến do Sở Nội Vụ Hà Giang khởi xướng và chủ trì, UNDP Việt Nam hỗ trợ kỹ thuật và Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc tài trợ thông

IV. CITIZEN POWERED INNOVATION INITIATIVE

Field Visit to Plan Rolling Out the Project “Improving Access to Public Administrative Services for People in Remote and Ethnic Minority Areas in Ha Giang Province”



On 8 September, the UNDP team paid a visit to the poor and mountainous communes of Nam Dan and Quang Nguyen communes of Xin Man District in Ha Giang province to study the local conditions and readiness for online and in-person public administrative services. Tan Lap and Tan Quang communes of Bac Quang District will also be supported within this project.

The team not only met with district and commune leaders and public officials to listen to their concerns but also offered on-site initial advice on how to implement the project activities, especially in improving citizens’ access to and use of public administrative services in their localities. This project has been initiated and led by the Ha Giang Department of Homes Affairs, and will be technically supported by UNDP Vietnam and financed

COVID 19, 2020 và 2021 được lựa chọn để đăng tải trên nền tảng dữ liệu mở của UNDP toàn cầu. Khám phá và tương tác với dữ liệu PAPI [tại đây](#)

Cần quan tâm nhiều hơn tới việc bảo vệ dữ liệu cá nhân để tạo dựng niềm tin của người dân về dịch vụ công trực tuyến

Greater attention to online personal data protection needed to win public trust in digital transformation: recent review results suggest

Updated: 16:00 - 31/08/2022
<https://www.vietnamlaw.com.vn>

Institute for Policy Studies and Media Development and the United Nations Development Program

Introduction

The 2013 Constitution and other laws recognize privacy as a fundamental right in Vietnam. As digital transformation of the public sector is accelerated, a large amount of data on personal information is collected via such tools as electronic provincial government portals (e-government portals - EGPs), online public service portals (e-service portals - ESPs), and smart applications (apps) put into use by provincial-level People's Committees. However, protecting personal data and ensuring user privacy on those interfaces have not received adequate attention. There are still gaps in the policies of those platforms to meet the current legal provisions, especially in comparison with good practices.

Within this context, based on the current legal framework, the Institute for Policy Studies and Media Development (IPS) and the United Nations Development Program (UNDP) has recently conducted a review to evaluate the personal data and privacy protection practices on EGPs and ESPs of all 63 provinces as well as apps being put into use by 50 provinces [1]. Two dimensions were assessed: (i) privacy policies issued by local governments, and, (ii) specific measures to implement such policies through technical tools.

This article presents key findings from the review. It also provides policy and practical recommendations for central and local government agencies on how to improve personal data and privacy protection on online government-citizen interaction interfaces at the provincial level in Vietnam.



over the two COVID-19 years of 2020 and 2021 were publicized on the Data Futures Platform—an open resource being offered by UNDP. Explore and interact with PAPI data [here](#).

Greater attention to online personal data protection needed to win public trust in digital transformation

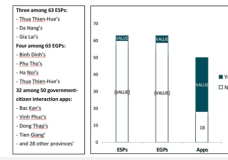
Local governments' limited awareness and practice of personal data and privacy protection on online government-citizen interaction interfaces

The review shows that 59 in 63 EGPs and 60 in 63 ESPs have not yet published a Privacy Policy – a form of an agreement that establishes responsibility of data agencies to protect citizens' data and provide a legal basis for citizens to exercise their rights to personal data in events of data breach or personal data violation. Policies and tools related to personal data and privacy protection on EGPs, ESPs, and apps of provinces seems spontaneous and have not stemmed from explicit awareness of the importance of privacy.

Although the document on information security issued by the local governments can be easily accessed online, they mention technical requirements to ensure the safety and security of data, prevention of cyber risks, and cyber security rather than personal data privacy and users' privacy. In fact, provincial-level state agencies have not put adequate attention to personal data protection in real terms. There were no specific terms and conditions on personal data protection on 59 EGPs and 60 ESPs. As the review shows, none of the 63 provinces have set a good practice in all aspects regarding personal data protection. Most provincial interfaces only require users to confirm that the information they provide is accurate but do not supply tools for users to express their privacy preferences.

Considering the privacy protection in the entire process of local government interaction with citizens in the digital environment, the legal factors such as information technology, facilities and infrastructure have been provided with more attention, as the finding from the 2021 DTI [2] shows. However, the implementation of personal data and privacy protection policies and laws requires further improvements. In particular, the outputs, including the degree to which personal data are protected, have not met the requirements of the existing legal framework. As shown in Figures 1 and Table 1, privacy policies have not been given due attention, reflected in both the quantity and quality of privacy policies.

Figure 1. Whether there exist privacy policies on government-citizen interaction interfaces



Key review findings

Considering the rising threat and cost of data breach from the public sector and the increasing collection of citizens' sensitive data from digital government activities, it is necessary to assess and monitor personal data processing practices of government agencies. The review, which was conducted from March to May in 2022, sought to improve personal data protection awareness of local governments in Vietnam's digital environment by reviewing privacy policies and technical measures on three types of government-citizen interaction interfaces, including EGPs, ESPs, and apps across all 63 provinces. The review was conducted based on 17 specific indicators [3], which include, *inter alia*, whether privacy policies specify government agencies responsible for protecting privacy, types of information collected by local governments, with which third party agencies the personal information is shared, and citizens' privacy regulations. Below are key findings from the review.

Data security and personal data privacy violations: inevitable risks to manage

In Vietnam, digitalization of information and the public sector's e-services have resulted in collection and concentration of citizens' sensitive data in the digital space. The Ministry of Public Security (MPS) completed the national population database in 2021 and is aiming to have 100 percent of personal identification accounts established on EGPs at national, ministerial, and provincial levels, digitally authenticated in 2022. The Ministry of Information and Communications (MIC) has built the National Data Exchange Platform, which connects with more than 90 ministries, sectors, provinces, and enterprises, with 19 databases and eight information systems. In 2021, the Platform has facilitated 180,919,031 data transactions [4] about 500,000 transactions per day, which helped increase data reuse and reduce duplications of data registration [5].

As a result, data security and personal data privacy violations have become inevitable risks that need to be managed. This tendency became self-evident during the first phases of the COVID-19 pandemic, when the mainstream media and the authorities often revealed COVID-19 carriers' private information, including names, addresses, medical data, and private affairs. According to the MPS's statistics, there were 2,505 fraud cases taking place in the digital space between May 2020 and May 2021. Of these, there were 527 cases involving criminals taking to the government officials and deploying scams for financial frauds. While there is not yet proven causal link between fraud cases and data breach, it appears that identity theft, which involves other counterfeiting or misusing personal data, is on the rise. With 50 million chip-based identity cards to be issued to citizens by July 1, 2022, and the national population database subsequently becoming the backbone enabling digital transactions, identity theft could result in even more grave impacts.

There is other evidence that Vietnam's public sector appears to perform poorly in data protection. The Vietnam Digital Transformation Index (DTI) in 2021 [6] suggests that enhancing information security be one of the top priorities to improve digital government performance at both ministerial and provincial levels. Compared to other indicators such as digital transformation awareness, digital government and digital infrastructure, information security in the 2021 DTI received low ratings of 0.2348 across ministries and 0.2027 across provinces on the 0-1-point scale.

Một số khuyến nghị và kết quả từ nghiên cứu chuyên đề PAPI "Đánh giá việc bảo vệ dữ liệu cá nhân trên các nền tảng tương tác với người dân của chính quyền địa phương năm 2022" đã được đăng tải trên Tạp chí Diễn đàn pháp luật Việt Nam số ra tháng 8 năm 2022. Đọc bài viết tiếng Anh [tại đây](#).

Key findings and suggestions from PAPI thematic research "A Review of Local Governments' Implementation of Personal Data Protection on Online Government-Citizen Interaction Interfaces, 2022" were covered in an article published in the Vietnam Law and Legal Forum Magazine's August 2022 issue. The article can be viewed [here](#).

FOLLOW PAPI | THEO DÕI PAPI



WWW.PAPI.ORG.VN

Trân trọng cảm ơn | Great appreciation to
 Các nhà tài trợ | Co-funding partners:
 Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc (the Australian Department of Foreign Affairs and Trade),
 Đại sứ quán Ai-len tại Việt Nam (the Embassy of Ireland in Viet Nam),
 Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam.
 Bản quyền | Copyright © CECODES, VFF-CRT, Real Time Analytics & UNDP Viet Nam