

Standard IA 19001009 — l'assistant multicanal de Hanoï pour les demandes de procédures administratives

AI in the Public Sector · Good practice · Viêt Nam

Score de qualité : 47/100

Niveau de preuve : Modérées

Résumé

Le Centre des services d'administration publique de Hanoï a lancé en mars 2025 le pilote d'une ligne téléphonique, d'un chatbot, d'une application et d'un réseau de bornes assistés par IA (19001009) pour répondre 24h/24 aux questions administratives des citoyens. Réel et multi-sourcé, mais aucune donnée d'usage ou de précision propre à l'IA n'est publiée.

Dimensions clés

Dimension	Score
Evidence of impact / measured public value	1/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	2/3
Scalability beyond pilot	2/3
Governance, capability & sustainability	1/3

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-07-19

Hanoi Public Administration Service Center (Trung tâm Ph■c v■ hành chính công thành ph■ Hà N■i) — consulté le 2026-07-19

Ministry of Science and Technology (mst.gov.vn): Hanoi deploys AI hotline — consulté le 2026-07-19

Sai Gon Giai Phong: Hanoi tests AI to assist citizens with administrative procedures — consulté le 2026-07-19

VnEconomy: Hanoi launches new public administration service center (staff/cost consolidation figures) — consulté le 2026-07-19

Citer — Evidoria. Standard IA 19001009 — l'assistant multicanal de Hanoï pour les demandes de procédures administratives. ID persistant : 67805cd9-cbd4-4581-9d3e-abe00f9e7956.