

Peer-to-Peer Learning: Changing Mindsets for Innovation in Public Service Delivery: The Case of ASAN, One-stop Shop Public Service Delivery

Speaker: Mr. Mahammadali Khudaverdiyev,
Director General for International Affairs, State Agency for Public Service and Social Innovations under the President of Azerbaijan (SAPSSI), Azerbaijan

What Mindset Must We Let Go?

- Let go of the passive mindset—ideas without execution change nothing.
- Embrace agility: Learn fast, apply faster.
- Close the gap between strategy and service.
- Treat every workshop insight as an actionable item.





**STATE AGENCY FOR PUBLIC SERVICE AND
SOCIAL INNOVATIONS UNDER THE PRESIDENT OF THE
REPUBLIC OF AZERBAIJAN**

Directions of the SAPSSI





PUBLIC-PRIVATE PARTNERSHIP

ASAN Service Centers

210 services
15 public organizations

+

190 services
30 private organizations

=

400 services



"ASAN Life" complex
in Mingachevir



"ASAN Life" complex
in Shamakhi



"ASAN Life" complex
in Mingachevir



"ASAN Life" complex
in Shamakhi



"ASAN Life" complex
in Sheki



"ASAN Life" complex
in Guba



"ASAN Life" complex
in Sheki



"ASAN Life" complex
in Guba



"ASAN Life" complex
in Tovuz



"ASAN Life" complex
in Masalli



"ASAN Life" complex
in Tovuz



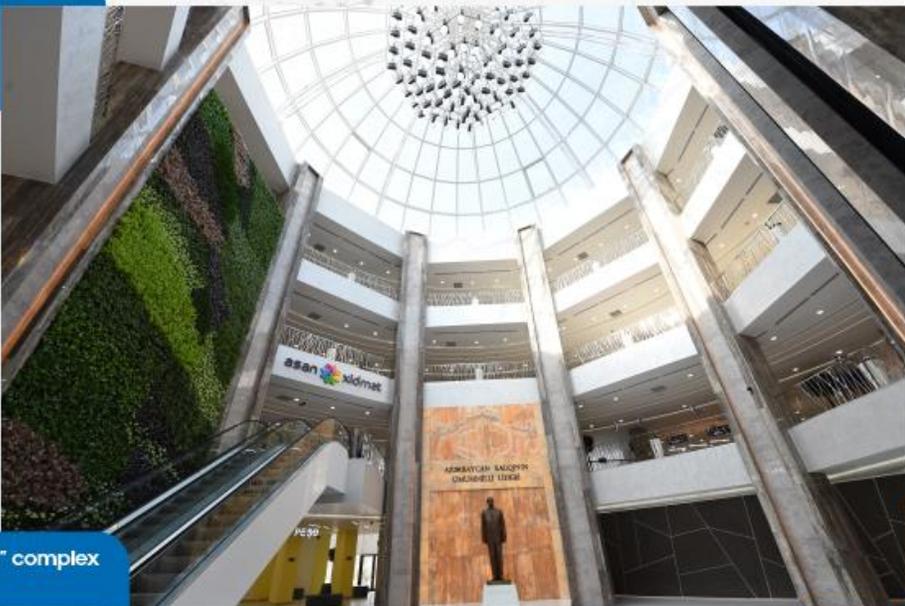
"ASAN Life" complex
in Masalli



"ASAN Life" complex
in Imishli



"ASAN Life" complex
in Kurdamir



"ASAN Life" complex
in Imishli



"ASAN Life" complex
in Kurdamir



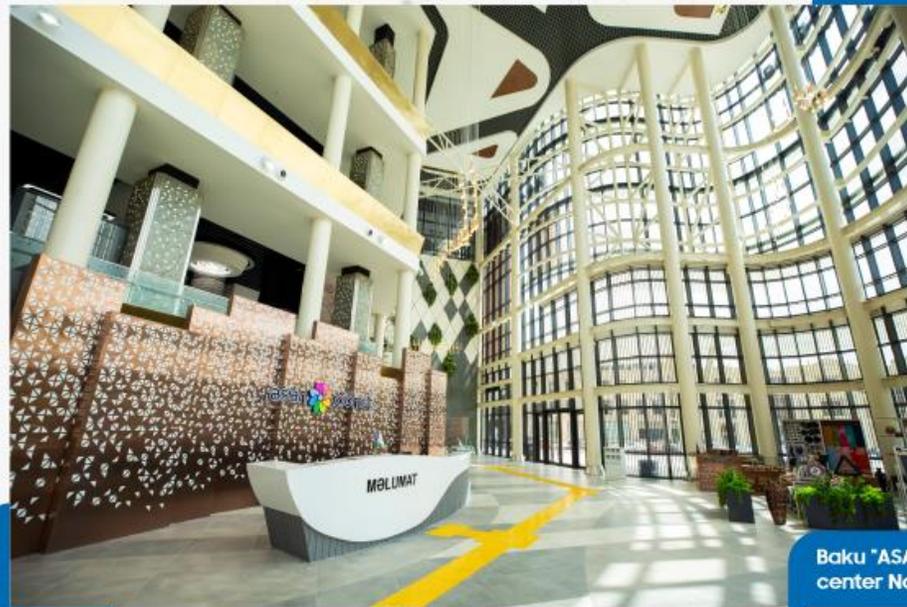
"ASAN Life" complex
in Aghjabadi



Baku "ASAN service"
center No.7



"ASAN Life" complex
in Aghjabadi



Baku "ASAN service"
center No.7

"ASAN Life" complex in Lankaran



Number of applications by 2025: 85+ mln.



28 SERVICE CENTERS



1 ASAN TRAIN



10 ASAN BUSES

Mobile Services



Sources of feedback mechanisms



Feedback surveys



Complaints and suggestions journal



Call Center



Mobile application



Direct application



E-mail



Social networks

Level of satisfaction:

99.8%

VOLUNTEERS



40000+
VOLUNTEERS

3300+
EMPLOYED



1000+
EMPLOYED
BY ASAN

850+
SOCIAL
PROJECTS

60 VOLUNTEERS WITH DISABILITIES

Registry of Public Services (RPS)

www.dxr.az

Number of state entities:

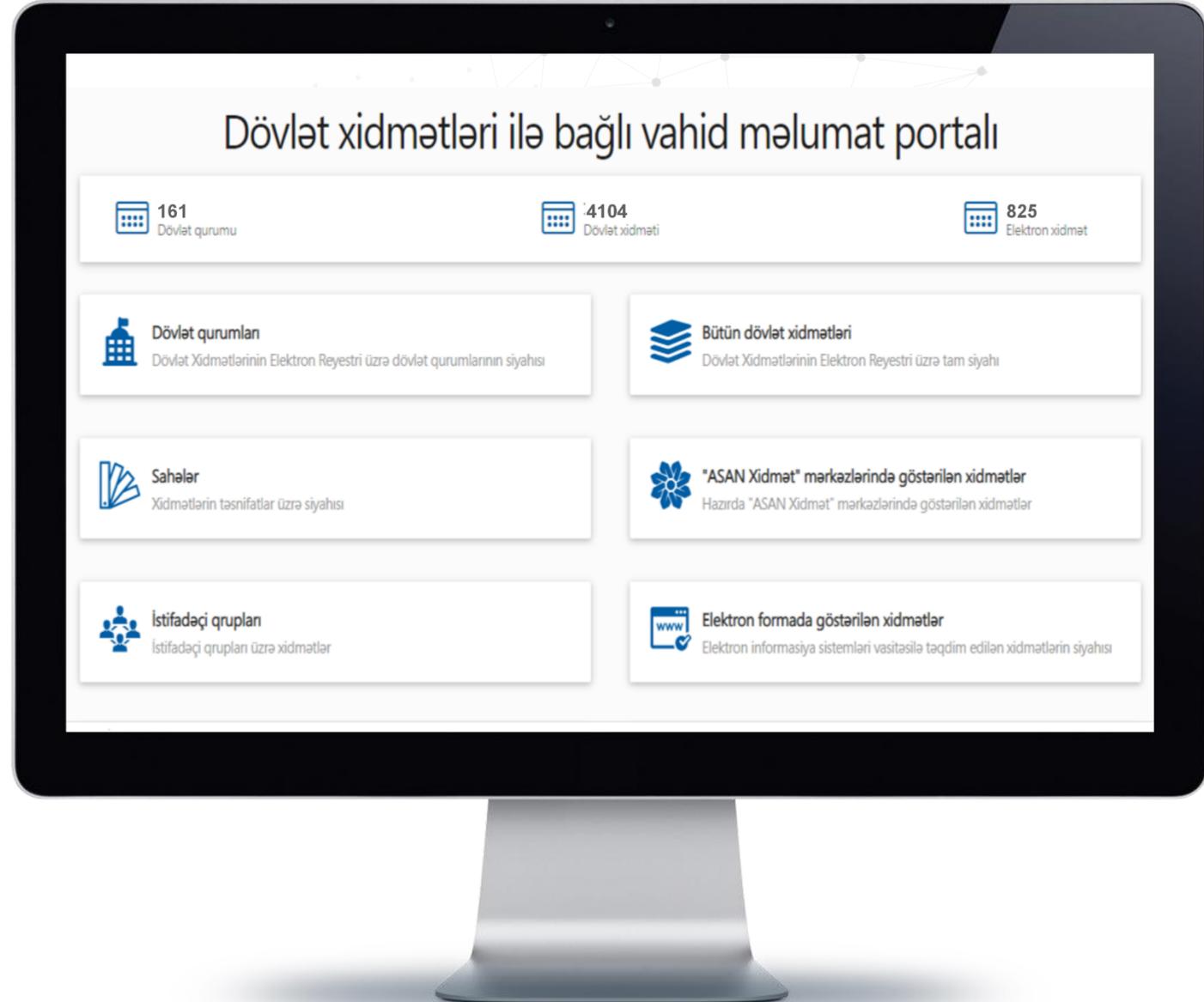
161

Number of public services:

4104

Number of e-service:

825



ASAN Assessment Index

The services that show the best result (5-star service) in all parameters are identified



1. Xidmət barədə məlumatlandırma 100 %

Ulduz Meyar X/T -nin seçimi Seçiminiz Qeydiniz

1.1. İnternet informasiya ehtiyatı vasitəsi ilə xidmət haqqında məlumat alma imkanı

1.1.1. Xidmət ilə bağlı məlumatın Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrindən (DXER) keçid vasitəsilə verilməsi 0 1 N/A

1.1.2. Xidmətin DXER-ə daxil edilmiş və təsdiqlənmiş olması 0 1 N/A

1.1.3. DXER-də xidmətlə bağlı məlumatların aktuallığı 0 1 N/A

1.1.4. Sosial şəbəkələrdə xidmətlə bağlı mütəmadi məlumatların verilməsi 0 1 N/A



- Awareness of Public Institutions
- Assessment of Services
- Analysis of Assessment
- Announcement of Results



BI TOOLS FOR STANDARTIZATION



COMPLAINTS MANAGEMENT SYSTEM

1

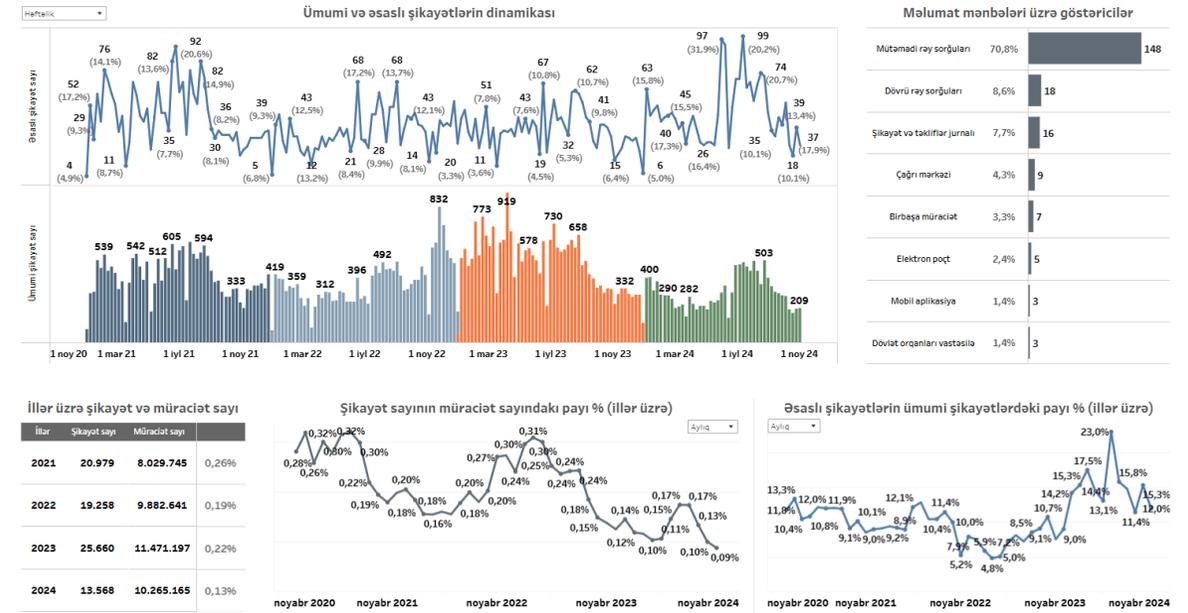
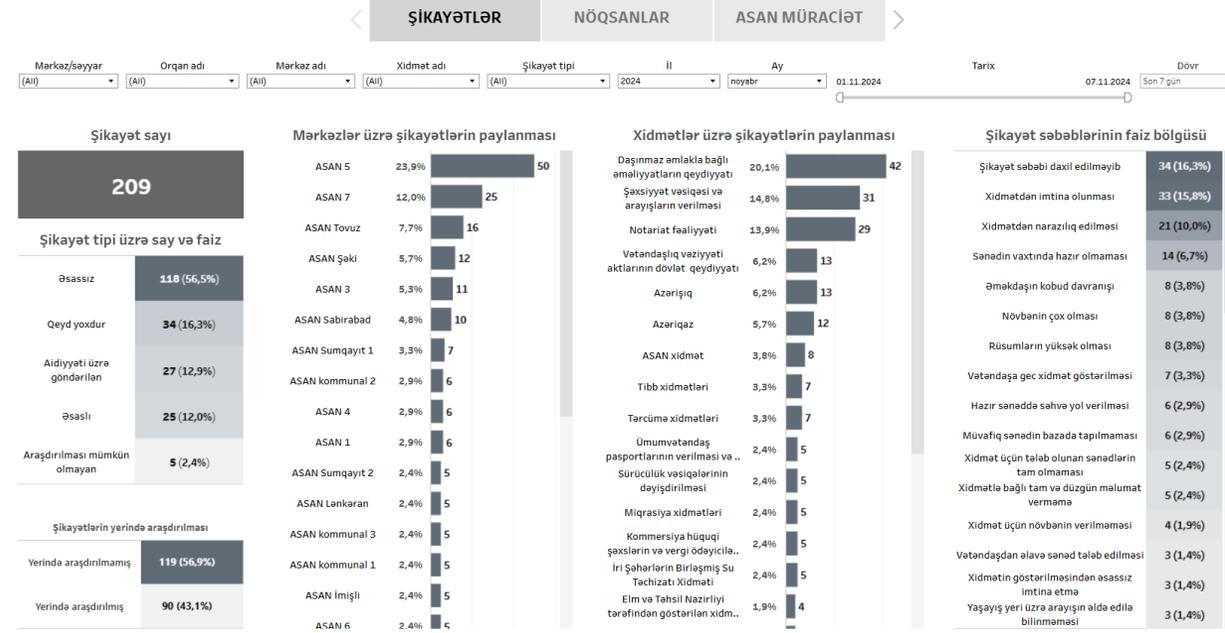
Real-time monitoring of the citizens' complaints

2

Solution of the complaint while citizen is in the service process

3

Immediate correction of discrepancies



MANAGEMENT OF SERVICE DELIVERY STANDARDS

"ASAN xidmət" - İcmal Statistika

Müraciətlərin dinamikası	Onlayn müraciətlər	Mobil tətbiq	Orta xidmət müddəti	Orta xidmət müddət (Notariat üzrə)	Orta gözləmə müddəti	Dinamika - müraciət sayı, aktivlik və	Pançaralar üzrə göstəricilər	Günlük dinamika
--------------------------	--------------------	--------------	----------------------------	------------------------------------	----------------------	---------------------------------------	------------------------------	-----------------

Mərkəz/Sayyar: Mürciətin tipi: Başlanğıc tarix: Son tarix:

- standartdan aşağı
- standart daxilində
- daha sürətli

Each service has a standart execution time

Şəxsiyyət vəsiqəsi
SQ 8,9 - 11,7 dəq
HS 1,3 - 1,9 dəq

Notariat fəaliyyəti
SQ 9,3 - 25,6 dəq
HS 9,9 - 12,8 dəq

Daşınmaz əmlak
SQ 11,7 - 16,4 dəq
HS 6,2 - 8,3 dəq

VVADQ
SQ 7,6 - 11,6 dəq
HS 5,4 - 9,6 dəq

Pasport
SQ 9,8 - 13,9 dəq
HS 1,8 - 2,4 dəq

Miqrasiya xidməti
SQ 10,3 - 16,3 dəq
HS 5,6 - 7,3 dəq

Vergi xidməti
SQ 8,6 - 11,5 dəq
HS 5,4 - 6,7 dəq

ASAN 7	12,4
ASAN İmişli	11,3
ASAN Gəncə 2	11,0
ASAN Bərdə	10,7
ASAN Ağcabədi	10,5
ASAN Qəbələ	10,4
ASAN Kürdəmir	10,3
ASAN Lənkəran	10,2
ASAN Tovuz	10,0
ASAN Mingəçevir	10,0
ASAN Salyan	9,7
ASAN 1	9,5
ASAN Şəki	9,4
ASAN 6	9,4
ASAN Quba	9,4
ASAN Masallı	9,1
ASAN 4	9,1
ASAN 2	8,7
ASAN 3	8,6
ASAN Şamaxı	8,3
ASAN 5	8,1
ASAN Balakən	7,8
ASAN Gəncə 1	7,5
ASAN Naxçıvan	7,5
ASAN Sumqayıt 2	7,4
ASAN Sumqayıt 1	6,3
ASAN Sabirabad	4,0

ASAN Sabirabad	46,2
ASAN Qəbələ	42,6
ASAN Balakən	42,4
ASAN Şəki	41,7
ASAN Bərdə	41,0
ASAN Naxçıvan	35,4
ASAN Sumqayıt 2	33,7
ASAN Tovuz	33,5
ASAN 2	27,1
ASAN Gəncə 2	26,7
ASAN Salyan	26,4
ASAN İmişli	24,2
ASAN Masallı	23,2
ASAN Lənkəran	23,0
ASAN Ağcabədi	20,7
ASAN 6	20,0
ASAN Şamaxı	19,1
ASAN Quba	18,5
ASAN 4	18,0
ASAN 5	17,9
ASAN Kürdəmir	16,5
ASAN Mingəçevir	10,3
ASAN Gəncə 1	7,5
ASAN Sumqayıt 1	6,6
ASAN 7	3,9
ASAN 3	2,9
ASAN 1	1,9

ASAN Sabirabad	20,9
ASAN Tovuz	15,6
ASAN 2	15,2
ASAN Masallı	14,6
ASAN Şamaxı	14,2
ASAN 5	13,8
ASAN Bərdə	13,7
ASAN Balakən	13,1
ASAN 4	12,5
ASAN İmişli	11,5
ASAN 7	11,3
ASAN Şəki	11,2
ASAN Ağcabədi	10,8
ASAN Mingəçevir	10,8
ASAN 1	10,6
ASAN 3	10,0
ASAN Salyan	9,7
ASAN Sumqayıt 2	9,5
ASAN Gəncə 1	9,4
ASAN Sumqayıt 1	9,2
ASAN Qəbələ	8,6
ASAN Gəncə 2	8,6
ASAN 6	8,3
ASAN Quba	7,1
ASAN Lənkəran	6,1
ASAN Kürdəmir	5,6
ASAN Naxçıvan	3,2

ASAN Masallı	12,7
ASAN 4	10,7
ASAN Şamaxı	10,4
ASAN Sumqayıt 1	10,3
ASAN Sabirabad	9,4
ASAN 1	8,9
ASAN Quba	8,7
ASAN 2	8,6
ASAN Qəbələ	8,6
ASAN Mingəçevir	8,6
ASAN Sumqayıt 2	8,5
ASAN Salyan	8,5
ASAN Tovuz	8,4
ASAN Şəki	8,1
ASAN Gəncə 2	7,5
ASAN Kürdəmir	7,4
ASAN Lənkəran	7,4
ASAN Bərdə	7,3
ASAN 7	7,1
ASAN 3	6,7
ASAN İmişli	6,4
ASAN Ağcabədi	5,8
ASAN Gəncə 1	4,7
ASAN Naxçıvan	4,0
ASAN 6	3,9
ASAN Balakən	3,6
ASAN 5	3,2

ASAN Tovuz	13,7
ASAN Quba	13,7
ASAN Gəncə 2	12,8
ASAN Qəbələ	12,6
ASAN İmişli	12,4
ASAN 7	12,2
ASAN Salyan	11,9
ASAN 5	11,7
ASAN 4	11,5
ASAN 2	11,3
ASAN Ağcabədi	10,5
ASAN 1	10,5
ASAN Sumqayıt 2	10,2
ASAN Masallı	9,8
ASAN 3	9,8
ASAN Mingəçevir	9,7
ASAN Balakən	9,4
ASAN 6	9,3
ASAN Kürdəmir	8,9
ASAN Naxçıvan	8,9
ASAN Bərdə	8,9
ASAN Şamaxı	8,7
ASAN Sumqayıt 1	8,6
ASAN Gəncə 1	8,4
ASAN Şəki	7,8
ASAN Lənkəran	5,5
ASAN Sabirabad	2,8

ASAN Naxçıvan	13,7
ASAN Masallı	13,1
ASAN Sabirabad	12,8
ASAN Bərdə	12,2
ASAN 1	11,0
ASAN Balakən	10,8
ASAN Quba	10,6
ASAN Sumqayıt 1	10,6
ASAN Lənkəran	9,9
ASAN Mingəçevir	9,8
ASAN 2	9,5
ASAN 3	9,4
ASAN 5	9,1
ASAN Ağcabədi	8,4
ASAN Gəncə 2	7,7
ASAN Şamaxı	7,3
ASAN Tovuz	7,1
ASAN 7	7,1
ASAN Sumqayıt 2	7,0
ASAN 6	6,5
ASAN 4	6,3
ASAN Kürdəmir	5,7
ASAN Gəncə 1	5,5
ASAN İmişli	4,4
ASAN Qəbələ	3,7
ASAN Şəki	2,2
ASAN Salyan	2,1

ASAN Sumqayıt 2	11,2
ASAN Lənkəran	9,7
ASAN Bərdə	9,7
ASAN Ağcabədi	8,6
ASAN 1	8,1
ASAN Quba	8,0
ASAN Masallı	7,7
ASAN Gəncə 2	7,5
ASAN Mingəçevir	6,6
ASAN Şəki	6,4
ASAN 5	5,8
ASAN 3	5,5
ASAN 7	5,3
ASAN Sabirabad	5,3
ASAN Kürdəmir	5,0
ASAN İmişli	4,9
ASAN Tovuz	4,9
ASAN Qəbələ	4,9
ASAN 4	4,8
ASAN 2	4,7
ASAN Balakən	4,3
ASAN 6	4,2
ASAN Salyan	3,8
ASAN Naxçıvan	3,8
ASAN Şamaxı	3,2

- below than standart
- within standart
- faster than standart

Operator's service window

The service activity map is prepared by comparing all the data related to each operator

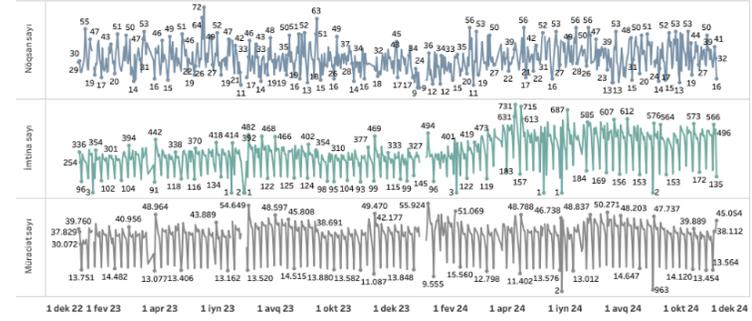
NÖVBƏ SİSTEMİ SİTUASIYA MƏRKƏZİ NƏZARƏT VƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Dövr Əməkdaş Markaz adı Xidmət adı İl Rüb Ay Tarix
 Son Z il (All) (All) (All) (All) (All) 05.01.2023 07.11.2024

Əməkdaşlar üzrə göstəricilər

	Müraciət sayı	İmtina sayı	İmtina faizi %	Nöqsan sayı
GÜNƏŞ DAŞDƏMİROVA Ə	11.883	1.059	8,9%	7
NƏCMƏDDİN XƏMMƏDOV X	7.529	931	12,4%	5
AYNUR ƏVƏZLİ N	31.543	801	2,5%	9
AYTAC ƏMİRLİ K	20.483	788	3,8%	1
AFAQ SƏFƏROVA V	10.459	752	7,2%	8
NADİR DƏMİROV İ	10.428	709	6,8%	1
TURAL QƏDİMOV M	8.113	681	8,4%	2
ELNURƏ HƏSƏNOVA Q	12.952	659	5,1%	3
ƏZİZƏ İSAYEVA M	17.136	657	3,8%	2
TƏRLAN ƏLƏKBƏROVA N	12.889	612	4,7%	1
GÜLNARƏ MİRZƏZADƏ N	12.022	591	4,9%	12
KÖNÜL ƏSƏDOVA T	8.908	584	6,6%	12
AYSEL AĞASIYEVA T	18.030	583	3,2%	11

Müraciət, imtina və nöqsan sayı dinamikası



NÖVBƏ SİSTEMİ SİTUASIYA MƏRKƏZİ NƏZARƏT VƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Markaz adı Xidmət adı İl Rüb Ay Nöqsan tarixi Üst kateqoriya Alt kateqoriya Nöqsanın statusu
 (All) (All) (All) (All) (All) 11.01.2019 07.11.2024 (All) (All) (All)

Əməkdaşlar üzrə nöqsanlar

Əməkdaş	Nöqsan edən əməkdaş	Nöqsan sayı	Əsaslı nöqsanların sayı	Əsaslı nöqsanların faizi
QƏYD YOXDUR	29.514	18.468	62,6%	
UMUMİ	1.211	750	61,9%	
ASANBERDE	992	609	61,4%	
GÜNAY OSMANOVA XANLAR QIZI	636	546	85,8%	
AYNURƏ İSGƏNDƏRLİ RUSLAN QIZI	527	428	81,2%	
AYTÖN BAĞIRZADƏ ARAF QIZI	499	355	71,1%	
RƏQƏSƏN İSMAYILOVA MEHMAN	481	338	70,3%	
FƏRİDƏ ZEYNALOVA VAQIF QIZI	475	346	72,8%	
MEHRIBAN MƏMMƏDOVA YAQUB QIZI	468	327	69,9%	
AYTAC XƏLİLƏVA AZƏR QIZI	463	400	86,4%	
AYTÖN ŞİRİNOVA ELŞƏN QIZI	444	333	75,0%	
AYTÖN SADIQOVA AĞASADIQ QIZI	434	314	72,4%	
KÖNÜL RƏCƏBOVA BAYRAMLI QIZI	411	241	58,6%	

Markazlar üzrə nöqsan sayı

ASAN 4	23.133 (7,1%)
ASAN 5	21.929 (6,8%)
ASAN 1	21.878 (6,7%)
ASAN Gəncə 1	19.131 (5,9%)
ASAN Mingəçevir	18.872 (5,8%)
ASAN 2	17.329 (5,3%)
ASAN Sumqayıt 1	17.295 (5,3%)
ASAN 3	17.018 (5,2%)
ASAN Bardə	16.721 (5,2%)
ASAN Sabirabad	15.020 (4,6%)

Üst kateqoriyalar üzrə nöqsan sayı

Xidməti davranış qaydalarının pozulması	35,4%	114.755
Vətəndaşın qarşılama	23,8%	77.313
Geyimin qaydasının pozulması	21,7%	70.364
Xidmətin təşkili	10,3%	33.417
Saç düzümü	4,7%	15.135
Növbə qaydalarının pozulması	2,1%	6.955
Səliqsizlik	1,6%	5.287
Mühafizə xidməti tərəfindən yoxlamanın düzgün...	0,4%	1.284

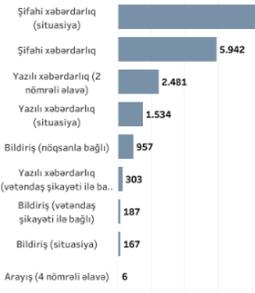
Alt kateqoriyalar üzrə nöqsan sayı

Vətəndaş qarşılıqarkən	11,5%	37.401
Vətəndaş qarşısında söhbət və uyğunsuz hərəkət, mimika v..	7,7%	24.835
Geyimin salığız olması	5,3%	17.041
Xidmət pancarasında mobil telefonların istifadəsi	5,0%	16.309
Salamlanma	4,0%	12.954
İsimliyin olmaması	3,5%	11.306
İsimliyin olmaması və ya düzgün yerdən taxınmamaq	3,4%	10.921
Xidməti pancarasının boş olması	3,2%	10.431
Vətəndaş qarşısında söhbət	2,8%	9.002
Xidmət pancarasında vətəndaş olmasa belə görün..	2,8%	8.978
Düzgün qarşılama (telefonla danışaraq, söhbət ..	2,4%	7.792
Saçın isimliyin üzərini örtməsi	2,3%	7.449
İlgüzar və səliqəli saç	2,3%	7.365

Nöqsan kateqoriyası



Nöqsanlar üzrə görülmüş tədbirlər



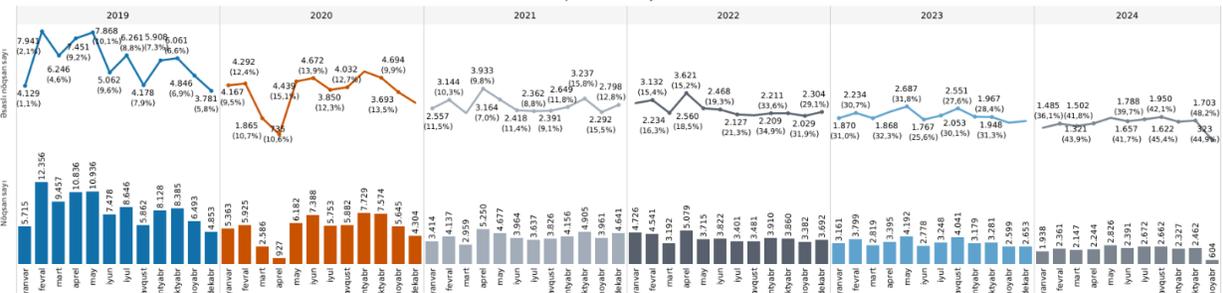
İmtina tipi



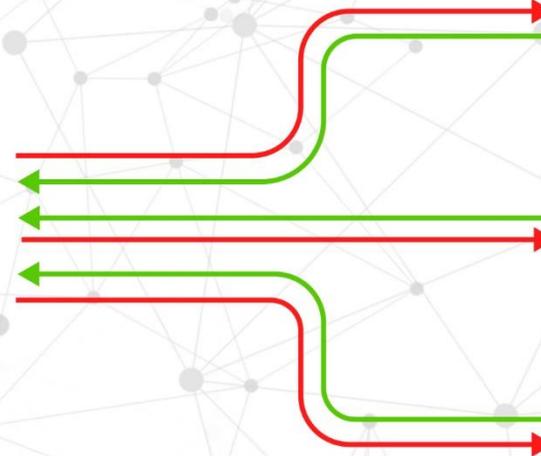
İmtina səbəbi



Ümumi və əsaslı nöqsanların illər və aylar üzrə dinamikası



ASAN Appeal Information System



Various problems we encounter in our daily life

Infrastructure problems



Utility problems



Accidents



Other problems





ASAN in International Arena

ACHIEVEMENTS

“Improvement of the public service delivery” United Nations Prize 2015



UN Special Award for Promoting Innovation in the Digital Public Service Delivery 2019



World Government Summit`s Global Government Excellence Award program
"Best Government Service in the World" award



“Best Startup Output in Caucasus” award

presented by “StartupBlink” startup ecosystem



INTERNATIONAL RELATIONS

30 agreements signed for the exchange of experience and promotion of the ASAN Service model

-  Republic of Türkiye
-  United Arab Emirates
-  Republic of Uganda
-  Republic of Uzbekistan
-  Kingdom of Morocco
-  Republic of Montenegro
-  Republic of Indonesia
-  The Federal Democratic Republic of Ethiopia
-  Kyrgyz Republic
-  Republic of Kazakhstan
-  Islamic Republic of Pakistan
-  Republic of Senegal

-  Kingdom of Eswatini
-  Romania
-  Federal Republic of Somalia
-  United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
-  Republic of Estonia
-  Italian Republic
-  Republic of Korea
-  Republic of Columbia
-  Republic of Guinea-Bissau

Centers based on the "ASAN service" concept



**Afghanistan "ASAN
Khedmat" center**

2016



**Indonesian Public
Services Center**

2017



**Center of Public
Services of Uzbekistan**

2019



**Uganda Public
Service Centre**

2023



The Republic of Azerbaijan



Resolutions adopted by the United Nations Human Rights Council in 2018 and in 2023 on “Promoting human rights and the Sustainable Development Goals through transparent, accountable and efficient public services delivery” based on the initiative of the Republic of Azerbaijan

United Nations

A/HRC/37/L.16



General Assembly

Distr.: Limited
19 March 2018

Original: English

Human Rights Council

Thirty-seventh session
26 February–23 March 2018
Agenda item 3

Promotion and protection of all human rights, civil, political, economic, social and cultural rights, including the right to development

Afghanistan, Azerbaijan,* Chile, Ecuador, Georgia, Kenya, Maldives,* Nepal, Philippines, Portugal,* Republic of Moldova,* Saudi Arabia, Spain, Thailand,* Togo,¹ Turkey,* Uruguay:* draft resolution

37/... Promoting human rights and the Sustainable Development Goals through transparent, accountable and efficient public services delivery

United Nations

A/HRC/52/L.6



General Assembly

Distr.: Limited
23 March 2023

Original: English

Human Rights Council

Fifty-second session
27 February–4 April 2023
Agenda item 3

Promotion and protection of all human rights, civil, political, economic, social and cultural rights, including the right to development

Australia,* Azerbaijan,* Canada,* Chile, Costa Rica, Ecuador,* France, Georgia, Germany, Kenya,* Lithuania, Luxembourg, Malaysia, Montenegro, Norway,* Peru,* Portugal,* Romania, Spain,* Thailand,* Türkiye,* Ukraine and United States of America: draft resolution

52/... Promoting human rights and the Sustainable Development Goals through transparent, accountable and efficient public service delivery

Innovative solutions of ASAN recognized by World Economic Forum



Azerbaijan: entrepreneurial governance driving a GovTech transformation

Accessible via web, mobile and 27 processing centers, along with a mobile fleet of buses and a train, ASAN offers services ranging from passport issuance to social welfare applications.

Azerbaijan Service and Assessment Network (ASAN) appeal information system exemplifies the promotion of transparency potential by enhancing participation in public administration.

Azerbaijan's e-visa system has reduced application processing times from several days to just three hours.

ASAN's INNOLAND Incubation and Acceleration Center nurtures Azerbaijan's start-up ecosystem, cultivating innovation and boosting the country's digital economy.



State Agency for Public Service
and Social Innovations under
the President of the Republic of Azerbaijan



United
Nations

Establishment of Trust Fund between the United Nations and the Government of Azerbaijan within COP29





State Agency for Public Service
and Social Innovations under
the President of the Republic of Azerbaijan



**United
Nations**

Through the Trust Fund, global capacity-building initiatives will be supported and citizen-centric public service delivery based on the ASAN model will be promoted.

Develop the potential of "ASAN service" model implementation among the following groups of countries:

Least Developed UN
Member States (LDC)

Landlocked Developing
Countries (LLDC)

Small Island Developing States (SIDS)

"ASAN service" model serving and targeting SDG's

9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



10 REDUCED
INEQUALITIES



11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



13 CLIMATE
ACTION



16 PEACE, JUSTICE
AND STRONG
INSTITUTIONS



17 PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS





Project on Transition to Alternative Energy in "ASAN Service" centers to cover the energy consumption

The project aims the transitioning to renewable energy sources fostering green governance and supporting the President's nomination of the "Year of Solidarity for a Green World"



Reduction of
Carbon Footprints



Meeting Energy
Demand with
renewable Energy



Green Governance



THANK YOU FOR ATTENTION!



vxside.gov.az



asan.gov.az