Müraciətlərin 11861-i telefonla, 1371-i elektron poçt vasitəsilə qəbul edilib ki, onların da 75 faizi sorğu və məlumat xarakterlidir. Ümumilikdə, müraciətlərin 60 faizdən çoxu ümumtəhsil məktəbləri, 5 faizə qədəri məktəbəqədər tərbiyə müəssisələri, 1 faizə qədəri məktəbdənkənar tərbiyə müəssisələri, 5 faizi texniki-peşə təhsili müəssisələri, 20 faizi ali məktəblər, 7 faizi orta ixtisas təhsili müəssisələri ilə əlaqədardır.

"Qaynar xətt" xidmətində yanvar-fevral aylarında 143, martda 356, apreldə 1003, mayda 958, iyunda 4200, iyul-avqust aylarında 1871, sentyabrda 2083, oktyabr-noyabr aylarında 1854, dekabrda isə 764 müraciət qeydə alınıb. Hər ay daxil olan müraciətlərin 60-70 faizi Bakı şəhərindəki ümumtəhsil məktəbləri ilə bağlı sorğulardan ibarət olub ki, həmin müraciətlər də Bakı Şəhəri üzrə Təhsil İdarəsi tərəfindən araşdırılıb.

Şikayət xarakterli müraciətlərin araşdırılması zamanı məlum olub ki, onların 108-i (34,5 faiz) anonimdir. 99 (31,6 faiz) şikayətdə yazılan faktların doğru olmadığı, 8 şikayətdə qeyd edilənlərin tam və ya qismən doğru olduğu müəyyənləşdirilib.

Aparılan araşdırmalar nəticəsində Bakıdakı 26, 37, 61, 79, 110, 141, 192, 208, 228 və 321 nömrəli məktəblərin direktorları işdə yol verdikləri nöqsanlara görə vəzifədən azad olunub, 38, 94, 139, 151, 176, 270 nömrəli məktəblərin direktorlarına müxtəlif dərəcəli töhmət verilib, 146 məktəb direktoruna isə xəbərdarlıq edilib. Paytaxtın 18, 76, 119 və 258 nömrəli məktəblərindən daxil olan məlumatlara əsasən ayrı-ayrı fənn müəllimləri, sinif rəhbərləri məktəb müdiriyyəti tərəfindən inzibati tənbeh olunublar.

Məktəb ərazilərinin zəbt olunmasının qarşısının alınması, istilik sistemlərinin olmaması ilə əlaqədar şikayətlər yerində araşdırılıb, bunlarla bağlı müvafiq təşkilatlara müraciətlər edilib. Ümumtəhsil məktəbləri ilə əlaqədar Gəncə, Sumqayıt, Mingəçevir, Şirvan şəhərlərindən və Abşeron, Yardımlı, Daşkəsən, Zaqatala, Xaçmaz, Tovuz, Tərtər, Lənkəran, Şabran, Lerik, rayonlarından daha çox müraciət daxil olub.

Abşeron rayonundan daxil olan müraciətlərin böyük əksəriyyəti şikayət xarakterli olub. Belə ki, müraciətlərin əksəriyyətində həmin rayonun ümumtəhsil məktəblərində bir neçə dəfə məcburi qaydada məktəbli formasının, lüzumsuz kitabların satışının təşkil edildiyi, fond pulu toplandığı bildirilib. Qeyd olunan məsələ ilə əlaqədar müvafiq araşdırmalar aparılıb, həmin araşdırmaların nəticələri Təhsil Nazirliyində müzakirə edilib. Abşeron Rayon Təhsil Şöbəsinin müdirinə yaranmış problemin qısa müddətdə aradan qaldırılması üçün müvafiq tapşırıqlar verilib, təlimata zidd olaraq məktəbli formasının satışında iştirak etdiyinə görə bir orta məktəb müəllimi isə işdən azad olunub.

Ümumtəhsil məktəblərinə müəllimlərin müsabiqə yolu ilə işə qəbulu, dərs bölgüsü, dərsliklərin şagirdlərə çatdırılması, habelə ali təhsil müəssisələrinə tələbələrin köçürülməsi və bərpası, təhsil haqqının ödənilməsi, bakalavr və magistr pillələrində ixtisaslaşma, təhsil sənədlərinin tanınması və digər çoxsaylı sorğulara xidmət əməkdaşları və Təhsil Nazirliyinin müvafiq struktur bölmələri tərəfindən aydınlıq gətirilib.

Ümumtəhsil məktəblərində buraxılış imtahanlarının mərkəzləşdirilmiş qaydada təşkili və keçirilməsi ilə əlaqədar sorğular bütün sorğuların 45 faizini təşkil edib. Bir sıra sorğular isə Beynəlxalq və respublika fənn olimpiadalarının təşkili, keçirilməsi və nəticələri ilə əlaqədar olub.

Ali və orta ixtisas təhsili müəssisələrində 2009-2010-cu tədris ilinin qış və yay imtahan sessiyalarında tələbələrin biliyinin obyektiv qiymətləndirilməsini təmin etmək, yarana biləcək neqativ halların aradan qaldırılması məqsədilə "Qaynar xətt" xidmətinə müraciətlər iş günləri fasiləsiz qəbul edilib. Eləcə də "Qaynar xətt" xidmətinə və nazirliyin korrupsiyaya qarşı mübarizə üzrə işçi qrupuna yanvar və iyun aylarında daxil olan müraciətlər Təhsil Nazirliyinin əməkdaşları və bir sıra Qeyri Hökumət Təşkilatlarının könüllüləri tərəfindən araşdırılıb.

2009-2010-cu tədris ilinin qış və yaz imtahan sessiyaları dövründə özəl ali təhsil müəssisələri ilə əlaqədar daxil olan müraciətlərin sayı dövlət ali və orta ixtisas məktəblərindən daxil olan ünvanlı şikayətlərdən daha çox olub. Fəaliyyəti dayandırılmış iki özəl ali təhsil müəssisəsi tələbələrinin köçürülməsi ilə əlaqədar 2010-2011-ci tədris ili ərəfəsində daha çox müraciət qəbul edilib.

Təhsil Nazirliyinin "Qaynar xətt" xidmətinə daxil olan müraciətlər əsasında aparılan araşdırmalar nəticəsində nöqsanı olanlar tənbeh edilib, onlara irad bildirilib və töhmət verilib, eləcə də digər inzibati cəzalar tətbiq olunub.

Təhsil müəssisəsində şagirdlərə təqaüdlərin, sosial ödəmələrin, işçilərin əmək haqlarının vaxtında verilməməsi barədə "Qaynar xətt" xidmətinə daxil olmuş müraciətlərə əsasən Dəniz Balıq Sənayesi Kolleci və 6 nömrəli Bakı peşə liseyində noyabr ayında araşdırmalar aparılıb. Aparılmış araşdırmalara müvafiq olaraq Azərbaycan Respublikası Əmək Məcəlləsinin 186-cı maddəsinin 2-ci hissəsinin "a" bəndinə əsasən Dəniz Balıq Sənayesi Kollecinin və 6 nömrəli Bakı peşə liseyinin direktorlarına xəbərdarlıq edilib, həmin təhsil müəssisələrinin mühasiblərinə isə töhmət verilib.

Ötən il ərzində "Qaynar xətt" xidmətinə daxil olan müraciətlər və araşdırmaların nəticələri barədə məlumatlar müntəzəm olaraq Təhsil Nazirliyinin internet saytında, "Azərbaycan müəllimi" qəzetində, "Təhsil xəbərləri" məcmuəsində və digər mətbu orqanlarda dərc edilib.