Müraciətlərin 789-u telefonla, 121-i elektron poçt vasitəsilə qəbul edilib. Bütün müraciətlər dinlənilib, qeydə alınıb, araşdırılıb və cavablandırılıb.

Daxil olan müraciətlərin əksəriyyəti sorğu və məlumat xarakterlidir. Sorğular müəllimlərin işə qəbulu, ümumtəhsil məktəblərinin IX və XI siniflərində buraxılış imtahanlarının keçirilməsi, sağlamlıq imkanları məhdud olan uşaqların təhsilinin təşkili, Beynəlxalq olimpiada qaliblərinə verilən güzəştlər, xaricdə təhsil, təhsil sənədlərinin tanınması, xaricdə təhsil alan tələbələrin ölkə təhsil müəssisələrinə köçürülməsi, təhsil müəssisələrində adambaşına maliyyələşməyə keçilməsi, özəl ali təhsil məktəblərində dövlət vəsaiti hesabına təhsil alan tələbələrin təqaüdlə təmin olunması qaydaları, məktəbli geyimi, pedaqoji işçilərinin dərs yükü, müəllimlərin əmək haqqının hesablanması, təhsil sənədlərinin alınması və digər məsələlərlə bağlı olub.

Şikayət xarakterli müraciətlər ümumi müraciətlərin cəmi 9,6 faizini təşkil edib. Bu müraciətlərdə məktəbəqədər, ümumtəhsil, texniki peşə, orta ixtisas və ali təhsil müəssisələrindəki problemlərdən bəhs olunur.

Ümumtəhsil məktəbləri və məktəbəqədər təhsil müəssisələri ilə bağlı şikayətlər Bakı (15), Naftalan (2) və Gəncə (1) şəhərlərindən, Abşeron (16), Cəlilabad (3), Zaqatala (2), Yevlax (2), Göygöl (2), Lerik (2), Şəki (1), Masallı (1), Yardımlı (1), Ağdaş (1), Balakən (1), Saatlı (1) rayonlarından daxil olub. Həmin şikayətlərin böyük bir qismi tədris müəssisələrində istilik sisteminin qaydasında işləməməsi, məktəblərdə texniki avadanlıqlar üçün pul yığılması, müxtəlif nəşrlərin satışının təşkili və digər bu kimi məsələləri əhatə edib. Abşeron rayon ümumtəhsil məktəblərindən daxil olan müraciətlər isə şagirdlərə məcburi qaydada təkrar məktəbli formasının satılması ilə bağlıdır. Texniki peşə məktəblərindən 2 şikayət daxil olub ki, bu da Bakı 2 nömrəli və İsmayıllı peşə liseyləri haqqındadır.

Təhsil nazirinin "Ali və orta ixtisas təhsili müəssisələrində 2010-2011-ci tədris ilinin qış imtahan sessiyasının təşkili və keçirilməsi haqqında" əmrinin icrası ilə bağlı "Qaynar xətt" xidmətinə daxil olan müvafiq müraciətlərin operativ şəkildə araşdırılması təmin olunub. Bu da öz növbəsində ali və orta ixtisas təhsili müəssisələrində tələbələrin biliyinin qiymətləndirilməsində şəffaflığı və obyektivliyi təmin etməyə, yarana biləcək neqativ halları aradan qaldırmağa və digər müvafiq tədbirlərin həyata keçirilməsinə kömək edir.

2010-2011-ci dərs ilinin qış imtahan sessiyası dövründə "Qaynar xətt" xidmətinə ali və orta ixtisas təhsili müəssisələrindən daxil olan 100-dən artıq müraciətin çoxu sorğu xarakterlidir. 35 müraciətdə şikayət və nöqsanlardan bəhs edilir ki, onlardan da 21-i dövlət, 10-u özəl ali, 4-ü orta ixtisas təhsil müəssisələrindən qəbul olunub.

Ali təhsil müəssisələrindən daxil olan müraciətlər semestr imtahanlarının test üsulu ilə təşkili, Boloniya sisteminin tətbiqi, pedaqoji və istehsalat təcrübəsinin təşkili, magistratura təhsili, tələbələrin imtahanlara buraxılması, təhsil haqqının ödənilməsi, özəl ali təhsil müəssisələrində tələbələrə təqaüdlərin verilməsi qaydaları və digər mövzuları əhatə edir. Bakı Dövlət Universiteti, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti, Azərbaycan Tibb Universiteti, Azərbaycan Memarlıq və İnşaat Universiteti, Azərbaycan Texniki Universiteti, Azərbaycan Dillər Universiteti, Sumqayıt Dövlət Universiteti, Azərbaycan Dövlət Neft Akademiyası və digər ali təhsil müəssisələrindən daxil olan müraciətlərdə tələbələr daha çox aldıqları qiymətlərdən narazılıqlarını bildirir, apelyasiya qaydasında qiymətlərinin yüksəldilməsinə köməklik göstərilməsini xahiş edirlər. Bununla əlaqədar Təhsil Nazirliyinin əməkdaşları müraciət daxil olmuş ali təhsil müəssisələrinin nümayəndələri ilə birgə araşdırmalar aparıb və tələbələrin biliyinin imtahanda göstərdikləri nəticələrə əsasən obyektiv qiymətləndirilməsi təmin olunub. Azərbaycan Turizm İnstitutundan daxil olan müraciətdə isə imtahanlarda tələbələrin biliklərinin qiymətləndirilməsi meyarlarının gözlənilməməsi əksini tapıb.

Özəl ali təhsil müəssisələrindən daxil olan 10 müraciət Bakı Biznes Universiteti, Qafqaz Universiteti və fəaliyyəti dayandırılmış Azərbaycan Beynəlxalq Universiteti ilə bağlı olub. İmtahanın keçirilməsi qaydalarının pozulması və məzunlara diplomların verilməməsi, dövlət hesabına özəl ali məktəblərdə təhsil alan tələbələrə təqaüdlərin ödənilməsində yaranmış problemlərin həlli ilə əlaqədar olan bütün bu müraciətlər yerində araşdırılıb, müraciət müəlliflərinə cavab verilib.

Orta ixtisas təhsil müəssisələri ilə əlaqədar Bakı Dövlət Sosial-İqtisad, Bakı Dövlət Rabitə və

Nəqliyyat, Ağcabədi Pedaqoji və Şirvan Dövlət İqtisadiyyat və Humanitar kolleclərindən müraciətlər daxil olub. Həmin müraciətlərdə imtahanda verilmiş qiymətlərdən narazılıq, tələbələrin imtahanlara buraxılmaması və digər məsələlər ifadə edilir. Bu müraciətlər araşdırıldıqdan sonra müraciət müəllifləri məlumatlandırılıb.

Müraciətlərlə əsasən aparılmış araşdırmalarla bağlı müvafiq tədbirlərin həyata keçirilməsi üçün bütün struktur bölmələrə məlumatlar verilib, gələcəkdə belə nöqsanların qarşısının alınması tövsiyə olunub.