Mərkəzlər Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyevin "Dövlət orqanlarında elektron xidmətlərin göstərilməsi haqqında" fərmanından və "Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunundan irəli gələn vəzifələrin icrası işinin səmərəliliyinin artırılması məqsədlərinə xidmət edir.

Müasir avadanlıqlarla və sürətli kommunikasiya sistemləri ilə təchiz edilmiş hər iki mərkəz Təhsil Nazirliyinin struktur bölmələri və müvafiq təhsil qurumları ilə elektron qaydada əlaqələndirilib. Mərkəzlər təhlil imkanına malik informasiya sistemləri ilə təmin olunub.

Telefon Məlumat Mərkəzinə və Vətəndaşların Qəbulu Mərkəzinə müraciət edən vətəndaşlara metodiki və maarifləndirici məlumatlar verilir, onlara müxtəlif növ hüquqi yardımlar göstərilir. Azərbaycan, rus və ingilis dillərində fəaliyyət göstərən mərkəzlər həftənin 5 günü saat 09:00-dan 18:00-dək fasiləsiz olaraq vətəndaşlara xidmət edir.

Mərkəzlərə daxil olan müraciət, şikayət və təkliflər xüsusi məlumat bazasına daxil edilir, elektron formada Təhsil Nazirliyinin müvafiq struktur bölmələrinə yönəldilir. Müraciət, şikayət və təkliflər araşdırıldıqdan sonra vətəndaşlara rəsmi cavab verilir.

Məlumat bazasında qeydlər aparılır və müraciətlər bazanın arxivinə yönləndirilir. Bundan əlavə, məlumat bazasında axtarış sistemi yaradılıb. Burada hər bir vətəndaşın müraciətini və onun Təhsil Nazirliyinə müraciətlərinin sayını axtarış meyarları əsasında tapmaq mümkündür.

Telefon Məlumat Mərkəzinə və Vətəndaşların Qəbulu Mərkəzinə daxil olan müraciətlərin gündəlik statistikası aparılaraq təhlil edilir. Hər iki mərkəzin fəaliyyəti üzrə toplanan statistik məlumatlar əsasında müvafiq hesabatlar hazırlanır.

Mərkəzlərə xüsusi təlim keçmiş əməkdaşlar cəlb olunub. Xidmət səviyyəsinin və keyfiyyətin yüksəldilməsi üçün müasir avadanlıqlar vasitəsilə video-audio nəzarət aparılır və hər bir əməkdaşın fəaliyyəti xüsusi meyarlar əsasında qiymətləndirilir.