11861 обращение было принято по телефону, 1371 - по электронной почте и из них 75% являются запросы и информация. В целом, более 60% обращений были связаны с общеобразовательными школами, около 5% - дошкольными воспитательными учреждениями, около 1% - внешкольными воспитательными учреждениями, 5% - профессионально-техническими образовательными учреждениями, 20% - высшими учебными заведениями, и 7% - средними специальными учебными заведениями.

В январе-феврале на "горячей линии" были зарегистрированы 143, в марте 356, в апреле 1003, в мае 958, в июне 4200, в июле-августе 1871, в сентябре 2083, в октябре-ноябре 1854, а в декабре 764 заявлений. 60-70% обращений, поступивших каждый месяц, составляли запросы, связанные с общеобразовательными школами и эти обращения были расследованы Управлением образования по городу Баку.

В ходе расследования жалоб, было установлено, что 108 (34,5%) из них являются анонимными. В 99 жалобах (31,6%) факты оказались не точными, а в 8 жалобах они отражали полную или частичную правду.

По результатам исследований, директора школ №26, 37, 61, 79, 110, 141, 192, 208, 228 и 321 были уволены за нарушения, допущенные на работе, директора школ №38, 94, 139, 151, 176, и 270 получили выговор, директору школы №146 было сделано предупреждение. На основе информации, поступившей от школ №18, 76, 119 и 258 несколько учителей по отдельным предметам, и классные руководители получили административное взыскание со стороны дирекции.

Жалобы, связанные с заселением территорий школ и отсутствием системы отопления были расследованы на месте, и в связи с этими жалобами были сделаны обращения в соответствующие организации. Большая часть обращений поступили из городов Гянджа, Сумгайыт, Мингячевир, Ширван и Апшеронского, Ярдымлинского, Дашкесанского, Загатальского, Хачмазского, Товузского, Тартарского, Ленкораньского, Шабранского, Лерикского районов.

Подавляющее большинство обращений, поступивших из Апшеронского района, составляли жалобы. В основном они были связаны с организацией продажи школьной формы и ненужных книг в обязательном порядке, и собиранием денег на фонд. В связи с указанным вопросом, были проведены соответствующие расследования, и результаты были обсуждены в Министерстве образования. Заведующему отделом образования Апшеронского района были даны соответствующие поручения для решения возникшей проблемы в короткий срок. Учителя одной из средних школ уволили за участие в продаже школьной формы.

Сотрудники службы и соответствующие структурные отделы Министерства образования выяснили запросы, связанные с принятием учителей в общеобразовательные учреждения на конкурсной основе, распределением уроков, обеспечением учащихся учебниками, а также переводом и восстановлением студентов в высшие учебные заведения, оплатой за учебу, признанием документов об образовании, и т.д.

45% всех запросов были связаны с организацией и проведением централизованных выпускных экзаменов в общеобразовательных школах. Ряд запросов был связан с организацией, проведением и результатами международных и республиканских предметных олимпиад.

С целью обеспечения объективной оценки знаний студентов в высших и средних специальных учебных заведениях в период зимней и летней сессий в 2009-2010 учебном году, устранения негативных случаев, которые могут возникнуть, обращения на «горячую линию» были приняты в рабочие дни беспрерывно. Обращения, поступившие в январе и июне на «горячую линию» и рабочую группу по борьбе с коррупцией министерства, были расследованы сотрудниками Министерства образования и добровольцами некоторых неправительственных организаций.

Количество обращений, поступивших в период зимних и весенних экзаменационных

сессий 2009-2010 учебного года, в связи с частными высшими учебными заведениями, было больше жалоб, поступивших из высших государственных и средних специальных заведений.

Накануне 2010-2011 учебного года было принято больше обращений в связи с переводом студентов двух частных высших учебных заведений, деятельность которых была приостановлена.

По результатам расследований, проведенных на основе обращений, поступивших на «горячую линию» Министерства образования, допустившие нарушения в своей работе, были наказаны, им было сделано замечание и выговор, а также были применены другие административные наказания.

На основе обращений, поступивших на «горячую линию» по вопросам несвоевременной выплаты учащимся образовательных учреждений стипендий, социальных выплат, а также заработной платы работников, в ноябре были проведены расследования в Морском Колледже Рыбной Промышленности и Бакинском профессиональном лицее №6. В соответствии с проведенными расследованиями согласно пункту «а» второй части статьи 186, директорам Морского Колледжа Рыбной Промышленности и Бакинского профессионального лицея №6 было сделано предупреждение, а бухгалтерам этих образовательных учреждений – выговор.

В прошлом году, информация, поступившая на «горячую линию» по результатам обращений и расследований была периодически опубликована на сайте Министерства образования, в газете «Азербайджан муаллими», в журнале «Техсил хеберлери» и в других печатных органах.