Центры служат целям по повышению эффективности исполнения задач, вытекающих из Указа Президента Азербайджанской Республики господина Ильхама Алиева "Об оказании электронных услуг в государственных органах”, и выполнения услуг предусмотренных в Законе Азербайджанской Республики "О порядке рассмотрения обращений граждан".

Центры, оснащены современным оборудованием и высокоскоростными коммуникационными системами, и в электронном порядке связаны со структурными подразделениями и с соответствующими образовательными структурами Министерства Образования. Центры, также обеспечены с современными информационными системами анализа.

Гражданам, которые обращаются в Телефонный Справочный Центр и Центр по Приему Граждан, предоставляются просветительские и методические информации, а также им оказывается юридическая помощь различных видов. Операционные Центры, действующие на азербайджанском, русском и английском языках, служат гражданам 5 дней в неделю, с 09:00 до 18:00 часов беспрерывно.

Обращения, жалобы и предложения поступающие в Центры, включаются в специальную базу данных, и в электронной форме направляются в соответствующие структурные подразделения Министерства Образования. После рассмотрения обращений, жалоб и предложений гражданам дается официальный ответ.

Ведутся записи в базе данных и обращения перенаправляются в архив базы. Кроме того, в базе данных была создана поисковая система. Здесь, на основании критериев поиска можно найти ссылку на обращение каждого гражданина, и число его обращений в Министерство Образования.

Ведется и анализируется ежедневная статистика обращений, входящих в Телефонный Справочный Центр и Центр по Приему Граждан. На основе собранных статистических данных, готовятся соответствующие отчеты по деятельности обоих центров.

В работу вышеуказанных центров, привлечены специально обученные сотрудники. Для повышения уровня сервиса и качества посредством современного оборудования осуществляется система видео-аудио контроль и на основе специально выработанных критериев оценивается деятельность каждого работника.