Müraciətlərin 1881-i telefonla, 226-sı elektron poçt vasitəsilə qəbul edilib. Bütün müraciətlər dinlənilib və qeydə alınıb. Xüsusi araşdırma tələb edən müraciətlər aidiyyəti qurumlara göndərilib, müvafiq araşdırmalar aparılıb, ünvanlı müraciətlər yazılı şəkildə cavablandırılıb.

Daxil olan müraciətlərin əksəriyyəti sorğu xarakterlidir. Sorğular ümumtəhsil məktəblərində IX və XI siniflərdə mərkəzləşdirilmiş yoxlama imtahanları, müəllimlərin işə qəbulu üzrə yeni mexanizmin tətbiqi, Respublika fənn olimpiadalarının, Beynəlxalq olimpiadaların təşkili, keçirilməsi və nəticələrinin öyrənilməsi, "İlin ən yaxşı müəllimi" müsabiqəsinin təşkili, keçirilməsi və xaricdə təhsillə bağlı olub. Digər sorğular müəllimlərin dərs yükü ilə təmin olunması və əmək haqqının hesablanması, təhsil sənədlərinin tanınması və sair məsələlərlə bağlıdır.

Müraciətlərin bir qismində məktəbəqədər, ümumi, texniki peşə, orta ixtisas və ali təhsil müəssisələrindəki problemlərdən bəhs olunur. Həmin müraciətlər əsasında araşdırmalar aparılıb, problemlərin aradan qaldırılması istiqamətində müvafiq tədbirlər görülüb.

"Qaynar xətt" xidmətinə daxil olan şikayət xarakterli müraciətlər 10 faizdən çox olub. Bu müraciətlərin böyük əksəriyyəti Bakının ümumtəhsil məktəblərindən (75 müraciət), Abşeron (15 müraciət), Lerik (8 müraciət), Ağdaş (7 müraciət), Ağdam, Quba, Bərdə (hər birindən 5 müraciət), Gədəbəy, Ağcabədi, Sabirabad, Cəlilabad, Neftçala, Qusar (hər birindən 3 müraciət), Yardımlı, Laçın, Zaqatala (hər birindən 2 müraciət), Qəbələ, Şabran, Şəki, Ağsu, Daşkəsən, Yevlax, Qax, Biləsuvar, Salyan, Siyəzən, Xaçmaz, Göyçay, Göygöl, Şamaxı, Beyləqan, İsmayıllı, Ağstafa, Lənkəran rayonlarından (hər birindən 1 müraciət), Sumqayıt, Gəncə (hər birindən 3 müraciət) və Mingəçevir şəhərlərindən (1 müraciət) daxil olub. Beləliklə, ümumtəhsil məktəbləri barədə qeydə alınmış 173 müraciət araşdırmaya yönəldilib. Müraciətlərdə ümumtəhsil müəssisələrində tədris prosesinin təşkili, maddi-texniki təchizat sahəsindəki çatışmazlıqlar, məktəb direktorlarının idarəetmədə yol verdikləri nöqsanlar, məktəbli formasının, tədris ədəbiyyatı və müxtəlif nəşrlərin satışı, istilik sistemlərinin fasilələrlə işləməsi, məktəb avadanlıqlarının alınması, məktəblərin təmiri, və digər məsələlər öz əksini tapıb.

Məktəbəqədər təhsil müəssisələri ilə bağlı daxil olan 8 müraciətdə uşaqların bu müəssisələrə qəbulu, sanitar-gigiyenik qaydaların pozulması, yeməklərin müvafiq normalara uyğun olmaması və digər nöqsanlardan bəhs olunur. Bu müraciətlər də araşdırılıb və müvafiq tədbirlər görülüb.

Ali təhsil müəssisələri ilə əlaqədar daxil olan 34 şikayət xarakterli müraciətin 11-i dövlət, 23-ü isə özəl tədris ocaqları ilə bağlıdır. Bu müraciətlər dövlət ali təhsil müəssisələrində və dövlət sifarişi üzrə özəl məktəblərdə təhsil alan tələbələrin təqaüdlərinin gecikdirilməsi və yaxud düzgün hesablanmaması, təhsil sənədlərinin gecikdirilməsi, qış imtahan sessiyasının nəticələri ilə əlaqədar apelyasiya qaydalarının pozulması, əmək haqqının verilməsinin bir neçə gün ləngiməsi və digər məsələləri əhatə edir.

Özəl ali təhsil müəssisələri ilə əlaqədar daxil olan müraciətlərin böyük əksəriyyəti fəaliyyəti dayandırılmış Azərbaycan Beynəlxalq Universiteti ilə bağlıdır. 20-dən çox şikayət xarakterli müraciətdə bu məsələdən bəhs olunur.

Kolleclərdən daxil olmuş 4 müraciət müəllimin işinin öhdəsindən gələ bilməməsi, özəl orta ixtisas məktəbindən təhsil sənədinin verilməsinə kömək göstərilməsi və digər məsələlərlə bağlı olub. Həmin müraciətlərə də baxılıb və müvafiq qaydada cavablandırılıb.

Fevral ayında "Qaynar xətt" xidmətinə daxil olan müraciətlərin araşdırılmasının nəticələrinə uyğun olaraq Ağcəbədi rayonu Qiyamadinli kənd tam orta məktəbinin müəllimi N.Qəmbərovanın və Ağdaş rayonu Abad kənd tam orta məktəbinin müəllimi A.Əmrahovanın diplomlarının saxta olduğu müəyyənləşdirilib, sənədlər müvafiq qaydada tədbir görülməsi üçün Respublika Baş Prokurorluğuna göndərilib. Həmin müəllimlər tutduqları vəzifədən azad ediliblər. Eləcə də Bakı şəhərindəki 37 nömrəli məktəbin direktor müavini N.Əliyevaya sonuncu xəbərdarlıqla şiddətli töhmət, həmin məktəbin direktoru İ.Əliyevə xəbərdarlıq, 153 nömrəli körpələr evi-uşaq bağçasının müdiri Ş.Musayevaya sonuncu xəbərdarlıqla şiddətli töhmət verilib.