

27135 обращений было принято по телефону, 2989 – по электронной почте. Большая часть поступивших обращений – в частности 28893 (95,9%) являются запросами, а 1231 (4,09%) – жалобами.

В январе на горячей линии было зарегистрировано 910, в феврале – 2107, в марте – 1707, в апреле – 1824, в мае – 2102, в июне – 4781, в июле – 4153, в августе – 4249, в сентябре – 3956, в октябре – 2256, в ноябре – 2225, а в декабре 1624 обращения.

В 2011 году на «горячую линию» Министерства образования поступило в 2,3 раза больше обращений в сравнении с 2010 годом, что говорит о повышении доверия граждан к данной службе министерства. Периодическое размещение в СМИ отчетов о деятельности службы «Горячая линия», опубликование соответствующей информации в публикациях министерства, а также также организация деятельности службы в условиях сотрудничества с НПО по борьбе с коррупцией являются факторами, влияющими на увеличение количества обращений.

Анализ многочисленных обращений, поступивших на горячую линию, показывает, что родители, учителя, учащиеся, студенты и широкая общественность активно интересуются с реформами в сфере образования. Так, около 70% всех обращений были связаны с централизованным проведением выпускных экзаменов в IX и XI классах средних школ, внедрением новых механизмов по приему на работу учителей. Также составили большинство запросы, связанные с оценкой знаний учеников, организацией проведения результатов испытательных и выпускных экзаменов для IX и XI классов. В других запросах нашло отражение вопросы, связанные с организацией и управлением образованием по всем ступеням, обучением за рубежом, возрастным цензом учителей, учебной нагрузкой, начислением заработной платы, получением и признанием документов об образовании, дошкольными, общими, профессионально-техническими, средними специальными и высшими учебными заведениями.

Все поступившие запросы были внимательно выслушаны и рассмотрены. Жалобы были расследованы соответствующими отделами и структурными подразделениями министерства.

Как было отмечено, в прошлом году на «горячую линию» поступила 1231 жалоба. Эти жалобы связаны с дошкольными, общими, профессионально-техническими, средними специальными и высшими учебными заведениями. Большинство обращений такого рода связано с общеобразовательными учреждениями. Большая часть обращений поступила из города Баку, часть – из городов Сумгаит и Ширван. Кроме того, больше жалоб поступило из районов Ярдымлы, Геранбой, Абшерон, Кедабек, Шеки, Габала, Саатлы, Шемаха, Лерик и Ленкоран. В обращениях нашло отражение вопросы, связанные с организацией учебного процесса в общеобразовательных школах, недостатками в организации материально-технического снабжения, недочетами во внутришкольном управлении и т.д.

В обращениях, связанных с дошкольными учебными заведениями в основном указываются проблемы, связанные с приемом детей, качеством выдаваемых продуктов, несоблюдением санитарных норм, ремонтом и отоплением зданий детских садов. Большинство этих обращений поступило из городов Баку, Гянджа и Сумгаит.

В других обращениях поднимаются вопросы организации и управления учебным процессом в профессионально-технических учебных заведениях, задержкой выдачи стипендий студентам и зарплаты учителям и т.д.

Также на «горячую линию» поступили обращения с целью обеспечения объективной оценки знаний студентов на зимней и летней сессиях 2010-2011 учебного года в высших и средних специальных учебных заведениях, устранения возможных негативных случаев. Обращения, поступившие в январе и июне 2011 года на «горячую линию» и рабочую группу Министерства образования по борьбе с коррупцией, в связи с соответствующими вопросами, были расследованы сотрудниками министерства, а также работниками ряда неправительственных организаций.

Обращения, поступившие в связи с частными высшими учебными заведениями в период

зимней и летней сессии 2010-2011 учебного года в высших и средних профессиональных учебных заведениях составили большинство по сравнению с адресными обращениями, поступившими из государственных высших и средних специальных заведений. Также в 2010-2011 учебном году были приняты жалобы, связанные с переводом студентов частных учебных заведений, деятельность которых были приостановлена.

По результатам расследований, проведенных на основе обращений, поступивших на «горячую линию» Министерства образования, допустившие нарушения в своей работе, были наказаны, им были сделаны замечания и вынесены выговоры, также были применены другие административные наказания. Руководителям учебных заведений, в работе которых выявлены недостатки были даны соответствующие поручения. Также были даны соответствующие поручения руководителям учебных заведений, в работе которых были обнаружены недостатки. Так, некоторым директорам общеобразовательных школ, в которых были проведены проверки, были даны рекомендации по оздоровлению духовно-психологической атмосферы, повышению контроля за соблюдением трудовой дисциплины в руководимых ими учебных заведениях.

В соответствии с результатами расследования обращений, поступивших на горячую линию, было установлено поддельность диплома учительницы полной средней школы села Гиямадинли Агджабединского района Н.Гамберовой и учительницы средней школы села Абад Агдашского А.района А.Амраховой, документы были направлены в Главную прокуратуру республики с целью принятия соответствующих мер. Эти учителя уволены. Также директору школы №37 города Баку сделано предупреждение заместителю директора этой школы и руководителю детского сада №153 г.строгий выговор с последним предупреждением.

Также нашли своего решения вопросы, поднятые в результате расследований по другим обращениям. Так, было определено, что учитель информатики элитарной гимназии имени И.Э.И.Эфендиева Бахышов Алияр допустил необъективность в оценивании знаний учащихся и руководством учебного заведения ему был сделан выговор. В результате расследования другого обращения было сделано строгое предупреждение классному руководителю школы №183 Хазарского района И.Гаджиевой, которая поручила ученикам принести 1 манат для фонда.

Учителю полной средней школы №2 города Сумгаит сделан выговор за допущенную им ошибку в оценивании знаний учащегося.

К некоторым лицам было применено административное наказание за допущенные недостатки в работе. Учителю школы №74 города Баку был сделан выговор. Трудовой контракт, заключенный с учителем школы №249, был аннулирован за прогул. На основе обращений, поступивших на горячую линию, были даны поручения руководителям учебных заведений, в работе которых были выявлены недостатки.

Отметим, что в ходе расследований была выявлена анонимность большинства поступивших обращений, хотя в них были указаны имя, фамилия и телефонный номер, а в других обращениях отмеченные факты не нашли своего подтверждения.

В 2011 году информация о поступивших на «горячую линию» обращениях и результатах проведенных расследований периодически публиковалась на сайте Министерства образования, в газете «Азербайджан муаллими», в журнале «Техсил хеберлери» и в других печатных органах. Теле- и радиоканалы в течение года дали свыше 20 новостей о деятельности службы «Горячая линия», организовали просветительские выступления.