В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» обращения граждан рассматриваются объективно, всесторонне и своевременно, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с порядком рассмотрения обращений ст. 11 ФЗ № 59). В письменном обращении должны быть указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Рассмотрение обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи не рассматривается.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (ст. 12 ФЗ 59).

Личный прием граждан с целью рассмотрений обращений граждан проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (ст.13 ФЗ 59).