

УТВЕРЖДЕНА
приказом ГАУ АО ЦОКО
от 21 января 2026 года № 10-о

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

г. Архангельск
2026

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, областным законом от 15 марта 2012 г. № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», другими нормативными правовыми актами Архангельской области в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – граждане).

Настоящая Инструкция регулирует порядок организации рассмотрения обращений граждан в государственном автономном учреждении Архангельской области «Центр оценки качества образования» (далее соответственно – обращения, учреждение) и устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, предусмотренных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в адрес учреждения (руководителя).

Установленный настоящей Инструкцией порядок организации рассмотрения обращений не распространяется на отношения по организации рассмотрения обращений граждан в рамках предоставления им государственных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Архангельской области.

2. Понятия и термины, используемые в настоящей Инструкции применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59–ФЗ.

3. Организация работы по приему, обработке, хранению и контролю исполнения обращений граждан в адрес учреждения, а также организация личных приемов граждан, объединений граждан (в том числе юридических лиц) в учреждении осуществляется назначенным лицом (далее – ответственный специалист).

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА

ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

4. Обращение гражданина или юридического лица в адрес в письменной форме (далее – обращение) в адрес учреждения или руководителя учреждения (директора) может быть:

- направлено почтовым отправлением;
- передано лично;

принято в ходе личного приема;
направлено гражданином в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан. Прием и регистрация обращений, направленных гражданами в форме электронного документа посредством электронной почты, исключена.

5. Письма юридических лиц, в которых отсутствуют реквизиты юридического лица и подпись должностного лица к регистрации и рассмотрению не принимаются.

6. Ответственный специалист при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем руководителю учреждения (директору).

7. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае несоответствия вложений, указанных в письме, фактическому составляются акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых, если в конверте отсутствуют письменные вложения;

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых при обнаружении в конверте недостатки указанных в описи документов;

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправление, либо об их вручении заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в трех подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, второй направляется заявителю, третий остается в учреждении. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников учреждений в составе трех человек.

Срок хранения документов, поступивших от граждан и юридических лиц нарочно или путем почтовой пересылки по обращениям граждан и юридических лиц (в том числе конвертов), составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан и юридических лиц подлежат уничтожению в порядке, предусмотренным Федеральным архивным агентством.

Переписка и ответы по обращениям граждан и юридических лиц со всеми приложениями, а также обращения граждан и юридических лиц, хранятся в соответствии с утвержденным в номенклатуре дел сроком хранения, после чего уничтожаются.

2.2. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

8. Все поступающие в учреждение письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления.

9. Ответственный специалист фиксирует дату день поступления обращения. Журнал регистрации обращений ведется в электронном виде.

10. Регистрация обращения осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

11. На первой странице обращения, а не на сопроводительных документах к нему, на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации). Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений согласно пункту 9 настоящей Инструкции.

12. При регистрации коллективных обращений в учетную запись вносится первая, разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие», ставится отметка «коллективное».

Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили.

13. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в соответствующей графе указываются фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лица (лиц) в интересах которого обратился автор.

14. Оригиналы обращений с регистрационным штампом заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

17. Обращения граждан, в том числе в форме электронного документа с использованием Единого портала, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившие в учреждение, рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней согласно

компетенции, за исключением тех, порядок рассмотрения которых определен отдельными федеральными конституционными законами, иными федеральными законами и нормативными правовыми актами государственных органов Российской Федерации.

18. Обращения, поступившие в адрес руководителей структурных подразделений (отделов), рассматриваются аналогично пункту 17 настоящей Инструкции.

19. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае, если срок рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, то днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

20. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

21. Если дубликат поступил после рассмотрения основного (первого) обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с даты регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное (первое) обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

22. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель учреждения (директор) либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, при этом уведомив заявителя в обязательном порядке.

23. Ответы на обращения юридических и физических лиц, в которых указаны конкретные сроки их разрешения, ставятся на контроль полного исполнения.

2.4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА РАССМОТРЕНИЕ

24. Ответственный специалист, осуществляя работу с обращениями, в день регистрации обращения направляет обращение для резолюции руководителю (директору) и принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения руководитель (директор) определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

25. Обращения, поступившие в адрес руководителей структурных подразделений (отделов), передаются в том же порядке, который определен пунктом 24 настоящей Инструкцией.

26. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания, по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.

27. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий

государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же день граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59–ФЗ.

28. В случае перенаправления обращения на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

29. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59–ФЗ.

В случае, если аналогичное обращение поступило через Единый портал и орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к Единому portalу, ответственным исполнителем в течение 7 календарных дней со дня регистрации сопроводительным письмом производится переадресация (перенаправление) обращения, о чем заявитель уведомляется посредством Единого портала.

30. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции, направляются должностному лицу, на которое возложены функции по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Газеты, журналы и другие печатные издания, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией, не подлежат.

2.5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

31. Непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителем учреждения (директором). Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения.

32. Лицо, которому поручено рассмотрение обращения (ответственный исполнитель):

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение;

в случае необходимости в установленном законодательстве порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений, организует встречи с заявителем(-ями);

уведомляет гражданина или юридическое лицо о направлении обращения на рассмотрение в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

33. В случае, если к письменному обращению приложены материалы и документы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

34. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

35. Письменные обращения с просьбами о личном приеме руководителя учреждения (директора) рассматриваются по существу поднимаемым автором проблем и направляются на рассмотрение в порядке пункта 26 настоящей Инструкции. В ответе заявителю направляется информация по вопросу, указанному им в обращении, и даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан. Если в обращении не указана проблема, то заявителю ответственным специалистом направляется информация о порядке организации личного приема граждан.

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

37. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства руководитель учреждения (директор) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись непосредственно в учреждение.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору.

38. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, ответственный исполнитель, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

39. При поступлении обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если адрес дается прочтению.

40. При поступлении просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, заявитель информируется о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 календарных дней направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

41. Заявление о прекращении рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 5 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ подлежит обязательной регистрации.

При этом на обращение, которое автор просит не рассматривать, направляется ответ о том, что обращение оставлено без рассмотрения согласно его просьбе.

42. По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

43. Рассмотрение обращения или запроса члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляется безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее тридцати дней со дня его получения. Срок

рассмотрения может быть продлен по согласованию с инициатором обращения или запроса.

2.6. ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ

44. Ответ должен соответствовать критериям своевременности, объективности и всесторонности.

45. Текст ответа должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение должны содержаться наименование органа, направившего обращение с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

46. Не допускается наличие исправлений (в том числе и реквизитах) в ответах на обращения.

47. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими заявителями, с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавших, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым, с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

48. В случае, если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации.

49. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

50. Ответ на парламентский запрос должен быть направлен не позднее пятнадцати дней со дня его получения или в иной установленный Советом Федерации и(или) Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

Ответ лицу, в отношении которого обратились депутат Государственной Думы, член Совета Федерации, должностное лицо государственного органа или органа местного самоуправления, направляется во всех случаях, за исключением тех, когда в обращении последних указана иная просьба.

51. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНЫХ ПРИЕМОМ

52. Личный прием в учреждении осуществляется в соответствии с графиком. Информация о должностных лицах, осуществляющих личный прием, месте приема, об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт учреждения в информационно–телекоммуникационной сети «Интернет» и размещается на информационном стенде в учреждении.

Организация личного приема осуществляется ответственным специалистом.

Допускается прием по предварительной записи. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в приеме.

Предварительная запись осуществляется ответственным специалистом при личном обращении гражданина или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи уточняется у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

Приглашение гражданина на личный прием осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной почты или другими доступными способами, но не позднее, чем за два рабочих дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

В случае отказа гражданина от личного приема (или неявке без предупреждения на личный прием) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с письменным уведомлением гражданина.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой.

53. Прием осуществляется в порядке очередности.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Время приема гражданина не должно превышать 30 минут.

В целях реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане предъявляют лицам, проводящим личный прием, документы, подтверждающие такое право.

Если на личный прием одновременно явилось два и более гражданина, относящихся к категориям граждан, указанным в абзаце 2 настоящего пункта, то их личный прием осуществляется в порядке очередности.

54. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

55. Содержание обращения заносится в журнал учета приема граждан.

56. Работник, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции учреждения.

В случае, если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

57. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

58. Проведение гражданами фотосъемки, аудио – и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема возможно только с согласия лица, проводящего прием. Личный прием не проводится, а начатый прекращается в случаях если гражданин осуществляет фотосъемку, аудио – и видеозапись, прямую трансляцию в сети «Интернет» без согласия лица, проводящего прием.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

Поручения и (или) рекомендации, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

4. АНАЛИЗ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

59. Анализ рассмотрения обращений осуществляется в целях выявления причин и условий, способствующих нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан и совершенствования деятельности учреждения.

60. Анализ подлежат:

статистическая информация о поступлении и результатах рассмотрения обращений;

тематика (содержание) обращений;

соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

61. Анализ осуществляется учреждением на постоянной основе путем сбора информации, ее изучения, обобщения, оценки, подготовки выводов, а также внесения предложений по совершенствованию служебной деятельности работников учреждения.

62. Руководитель учреждения (директор) анализирует состояние исполнительской дисциплины в части нарушения сроков рассмотрения обращений.

63. Результаты анализа рассматриваются на совещаниях с заслушиванием руководителей структурных подразделений (отделов).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
и юридических лиц

Форма журнала

ЖУРНАЛ

учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

(полное наименование организации в соответствии с уставом)

Регистрационный номер, дата	Краткое содержание (по количеству вопросов)	Поручение	Ответственные исполнители	Плановая дата исполнения	Регистрационный номер, дата ответного письма	Дата направления ответа
1	2	3	4	5	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
и юридических лиц

Форма журнала

ЖУРНАЛ

учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
лично обратившихся в

(полное наименование организации в соответствии с уставом)

№ п/ п	Информация о гражданине			Краткое содержание устного обращения (по количеству вопросов)	ФИО должностного лица, ведущего прием	Дата, время личного приема
	фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина	адрес для ответа (почтовый и (или) электронный)	контактный телефон			
1	2	3	4	5	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
и юридических лиц

Форма карточки личного приема

(Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием)	(адрес проведения личного приема)
« ____ » _____ 20 ____ года	(регистрационный номер)
(дата личного приема)	
____ час. ____ мин.	
(время личного приема)	

КАРТОЧКА
личного приема граждан

(фамилия, имя, отчество)

(адрес места жительства/места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

(данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: _____

Краткое содержание устного обращения:

Решение, принятое по устному обращению, поручение:

Срок исполнения « ____ » _____ 20__ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № _____ от « ____ » _____ 20__ года

Даны устные разъяснения, письменный ответ не требуется

(личная подпись)

(расшифровка подписи)

Согласие на обработку персональных данных подтверждаю

(личная подпись)

(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, ведущего прием:

(подпись должностного лица)

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину:

(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:

фактический срок исполнения « ____ » _____ 20__ года