**Процедура рассмотрения Уполномоченным обращений.**

Уполномоченный рассматривает обращения (жалобы) участников образовательного процесса (обучающихся, учителей, законных представителей), касающиеся нарушения их прав и свобод, связанных с осуществлением образовательного процесса.

Жалоба в письменной или устной форме подается Уполномоченному в срок не позднее 12 месяцев со дня нарушения прав и свобод заявителя или с того дня, когда заявителю стало известно об их нарушении.

Уполномоченный, получив жалобу:

- в срок не позднее 10 рабочих дней со дня получения жалобы принимает ее к рассмотрению

- указывает на другие меры, которые могут быть предприняты для защиты прав заявителя

- обращается к администрации образовательного учреждения с ходатайством о проведении проверки по фактам выявленных нарушений

- обращается за разъяснениями к Уполномоченному по правам человека в Московской области

- передает обращение (жалобу) органу или должностному лицу, компетентному разрешить ее по существу, если на то есть согласие заявителя;

Уполномоченный должен отказаться от принятия жалобы, не относящейся к его компетенции, аргументируя отказ.

**Взаимодействие Уполномоченного:**

Уполномоченный взаимодействует с:

- органами управления образованием

- Уполномоченным по правам человека в Московской области

- комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав

- отделом по делам несовершеннолетних органов внутренних дел

- органами опеки и попечительства.

**Профилактика конфликтов**

При вступлении в конфликт:

– определите проблемы, относящиеся к ценностной сфере (стоит ли настаивать на своем, значимо ли это?);

– определите ваши ценностные альтернативы;

– выберите одну из них, исходя из последствий, которые они влекут за собой;

– проанализируйте последствия разрешения конфликта (в близкой и дальней перспективе);

– определите причины возникновения конфликта;

– проанализируйте взаимоотношение участников до возникновения конфликта;

– выявите, есть ли лица, заинтересованные в конфликте или его позитивном разрешении;

– определите свои задачи ;

- выберите способы взаимодействия с оппонентом, не унижающие ни одну из сторон.

Мысленно проиграйте как можно больше позитивных вариантов.

Возьмите на себя управление разрешением конфликта:

– проявите инициативу в поиске консенсуса: кто делает первый шаг, тот и выигрывает. (Если вы чувствуете, что не правы, признайте это сразу.);

– в начале переговоров используйте «Я–сообщение», «Активное слушание»;

– дайте почувствовать своему оппоненту его значимость;

– не выдвигайте сразу свои требования и условия, подчеркните точки соприкосновения, взаимные интересы;

– обосновывайте свои доводы, ищите альтернативу, демонстрируйте свою заинтересованность человеком и его проблемами.

Как избежать ненужных конфликтов?

Существует ряд правил:

– не говорите сразу с взвинченным, возбужденным человеком;

– прежде чем сказать о неприятном, создайте благоприятную, доброжелательную атмосферу доверия;

– попробуйте стать на место оппонента, посмотреть на проблему его глазами;

– не скрывайте своего доброго отношения к человеку, выражайте одобрение его поступков;

– заставьте себя молчать, когда задевают в мелкой ссоре;

– умейте говорить спокойно и мягко, уверенно и доброжелательно;

– признавайте достоинства окружающих во весь голос, и врагов станет меньше;

– если вы чувствуете, что не правы, признайте это сразу.