Алгоритм

получения и предоставления консультативной помощи в

Консультационном центре «Солнышко»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма получения консультативной помощи/ Форматы получения консультативной помощи** | **Действия получателя консультативной помощи** | **Действия специалиста Консультационного центра «Солнышко»** |
| Очно/заочно, на базе МАДОУ № 9. Диспетчерское консультирование: «горячая» линия; «телефон доверия» | **Вариант 1**  Родитель (законный представитель):  звонит по телефону «горячей линии» +7 (918) 372-36-07; обозначает тему или интересующий вопрос; оставляет предварительную заявку на получение консультативной помощи, уточняет дату, форму проведения консультации; ждет обратной связи; получает консультативную помощь  **Вариант 2**  Родитель (законный представитель):  заходит на сайт организации /, на страницу www.madou9.ru Консультационного центра «Солнышко»;  заполняет заявку и необходимую информацию:  - заполняет онлайн форму предварительной заявки на получение консультативной помощи;  Ждет обратной связи с уточняющей информацией. В назначенный день и час получает консультативную помощь.  **Вариант 3**  Родитель (законный представитель):  заходит на страницу социальных сетей;  заполняет онлайн форму заявки на получение консультационной помощи; ждет обратной связи с уточняющей информацией;  в назначенный день и час получает консультационную помощь. | Диспетчер:  принимает звонок; просматривает электронную почту; снимает заявки; фиксирует в Журнале данные родителя (законного представителя) (ФИО/аноним), тему вопроса; по возможности предоставляет родителям (законным представителям) необходимую информацию по интересующим вопросам; либо определяет специалиста, дату и время консультации; направляет всю необходимую информацию на электронную почту/личный чат социальных сетей получателя консультативной помощи; осуществляет обратный звонок по номеру телефона, обозначенному в заявке. Специалист–консультант: осуществляет консультативную помощь в обозначенную диспетчером дату и время. |
| Очно/заочно.  Диспетчерское консультирование «телефон доверия» | Родитель (законный представитель) звонит по «телефону доверия» обозначает тему или интересующий вопрос, получает консультативную помощь | Консультант (педагог):  принимает звонок, фиксирует в Журнале данные родителя (законного представителя) (ФИО/аноним), тему вопроса, оказывает консультативную помощь по интересующим вопросам, далее может определить время и дату проведения следующей очной консультации |
| 2. Очно, по месту проживания ребенка и родителей (законных представителей) (выездные очные консультации). Содержательное консультирование. | Родитель (законный представитель) оставляет предварительную заявку на получение консультативной помощи (согласно одному из вариантов п.1), в ходе обратной связи уточняет дату и форму получения консультативной помощи. Получает консультативную помощь. | Диспетчер принимает звонок, просматривает электронную почту, снимает заявки, фиксирует в Журнале данные родителя (законного представителя) (ФИО/аноним), тему вопроса определяет специалиста, дату и время консультации, в ходе обратной связи (телефон, электронная почта, соцсети) уведомляет родителя (законного представителя) о дате и месте получения консультативной помощи. Специалист-консультант осуществляет консультативную помощь в обозначенную диспетчером дату и время. |
| 2. Очно, с применением дистанционных технологий с использованием видеоконференцсвязи Zoom, Teams, Skype или социальных сетей (WhatsApp Web, Telegram Web). Содержательное консультирование. | Родитель (законный представитель):  оставляет предварительную заявку на получение консультации (согласно одному из вариантов п.1);  в ходе обратной связи уточняет дату и форму получения консультативной помощи;  получает консультативную помощь с использованием видеоконференцсвязи Zoom, Teams, Skype или социальных сетей (WhatsApp Web, Telegram Web). | Диспетчер:  принимает звонок; просматривает электронную почту снимает заявки; фиксирует в Журнале данные родителя (законного представителя) (ФИО/аноним), тему вопроса; определяет специалиста, дату и время консультации;  в ходе обратной связи (телефон, электронная почта, соцсети) уведомляет родителя (законного представителя) о дате и месте получения консультативной помощи. Специалист –консультант: осуществляет консультативную помощь в обозначенную диспетчером дату и время с использованием видеоконференцсвязи Zoom, Teams, Skype или социальных сетей (WhatsApp Web, Telegram Web) |
| 3. Очно-заочно, с помощью социальных сетей, электронной почты, видеоконференцсвязи Zoom, Teams, Skype  Содержательное консультирование | Родитель (законный представитель) оставляет предварительную заявку на получение консультации (согласно одному из вариантов п.1), в ходе обратной связи уточняет дату и форму получения консультативной помощи. Получает консультативную помощь с использованием видеоконференцсвязи Zoom, Teams, Skype или социальных сетей (WhatsApp Web, Telegram Web) | Диспетчер принимает звонок, просматривает электронную почту, снимает заявки, фиксирует в Журнале данные родителя (законного представителя) (ФИО/аноним), тему вопроса определяет специалиста, дату и время консультации, в ходе обратной связи (телефон, электронная почта, соцсети) уведомляет родителя (законного представителя) о дате и месте получения консультативной помощи. Специалист -консультант осуществляет консультативную помощь в обозначенную диспетчером дату и время с использованием видеоконференцсвязи Zoom, Teams, Skype или социальных сетей (WhatsApp Web, Telegram Web). |
| 4. Заочно  Формат письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования, направленного на электронную почту [dou9armavir@mail.ru](mailto:dou9armavir@mail.ru) | Родитель (законный представитель) заполняет онлайн анкету, в которой отображает проблему или вопрос.  Получает консультативную помощь с помощью письменного ответа на электронную почту, которую указал при регистрации. | Диспетчер просматривает электронную почту, снимает заявки, фиксирует в Журнале данные родителя (законного представителя) (ФИО/аноним), тему вопроса, направляет информацию специалисту-консультанту. Специалист -консультант осуществляет анализ результатов анкет, опросников, и др., готовит консультативный материал, отправляет материалы на электронную почту. |