

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
муниципального образования город Краснодар  
«Детский сад комбинированного вида № 213»

**Эффективность диспетчерского  
консультирования родительской  
общественности в работе  
Консультационного центра  
«Волшебная страна»**

материал подготовила Ржевская К.М.

*МАДОУ МО г. Краснодар «Детский сад №213»*

## **Консультационный центр «Волшебная страна»**

Функционирует в целях реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», направленного на создание условий для повышения компетентности родительской общественности в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей, а также получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

МАДОУ МО г. Краснодар «Детский сад «213» имеет большой опыт в организации и проведении всевозможных мероприятий с родителями в оказании им методической и психолого-педагогической помощи.

В соответствии с приказом ФГАУ «ФИРО» № 439 от 23 октября 2017 года бы присвоен статус федеральной экспериментальной площадки по теме: «Вариативно развивающее образование как инструмент достижения требований ФГОС дошкольного образования».

В соответствии с приказом № 4/ФИСО – 2 от 1 февраля 2022г. МАДОУ МО г. Краснодар «Детскому саду 213» был присвоен статус федеральной инновационной площадки на тему: «Развитие социального и эмоционального интеллекта ребёнка дошкольного возраста». Срок работы инновационной площадки с 01.02.2022 – 31.05.2023г.



# Цели и задачи модели консультирования

Повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах образования, воспитания, и развития детей

Укрепление института семьи

Пропаганда позитивного и ответственного родительства

Информирование родителей (законных представителей) о собственных правах, правах ребенка в сфере образования

# Форматы оказания услуг

Диспетчерское консультирование

Проведение опроса с обратной связью

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества

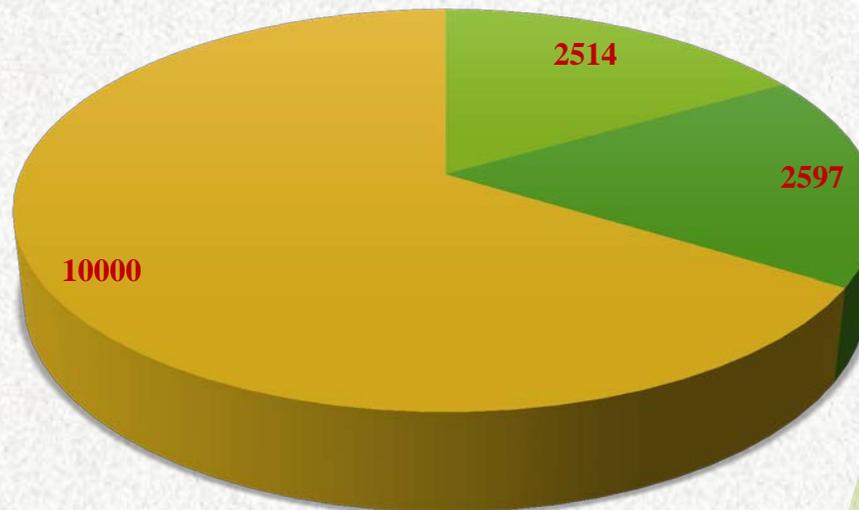
Содержательное консультирование

## ТЕМАТИКА ЗАПРОСОВ



- Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка
- Вопросы развития, обучения и воспитания детей и подростков
- Вопросы по организации образовательного процесса
- Вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка
- Вопросы по развитию, обучению и воспитанию детей с ОВЗ
- Вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми
- Вопросы компьютерной зависимости
- Вопросы профессионального самоопределения школьников

## ОБЪЁМ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ



■ Квартал 1   ■ Квартал 2   ■ Всего

## СЕТЕВОЕ ПАРТНЁРСТВО

Дошкольные образовательные организации:

- МБДОУ МО город Краснодар «Детский сад №108»
- МАДОУ МО город Краснодар «Детский сад №172»
- МБДОУ МО город Краснодар «Детский сад №179»
- МАДОУ МО город Краснодар «Центр развития ребенка – детский сад №204 «Стрекоза»

МАОУ СОШ № 80 имени Героя Советского Союза Анатолия Серова

Оказывают информационно - просветительскую работу, информирование родителей о деятельности Консультационного центра "Волшебная страна" на базе МАДОУ МО г. Краснодар "Детский сад 213" (Информация в родительских чатах на сайтах ДОО).

**Библиотека им. Л.Н. Толстого**

Распространение информации о работе консультационного центра. Проведение совместных мастер-классов, встреч.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 6 города Краснодара»

Оказывают информационно-просветительскую работу, консультационную помощь в индивидуальном, медицинском сопровождении.

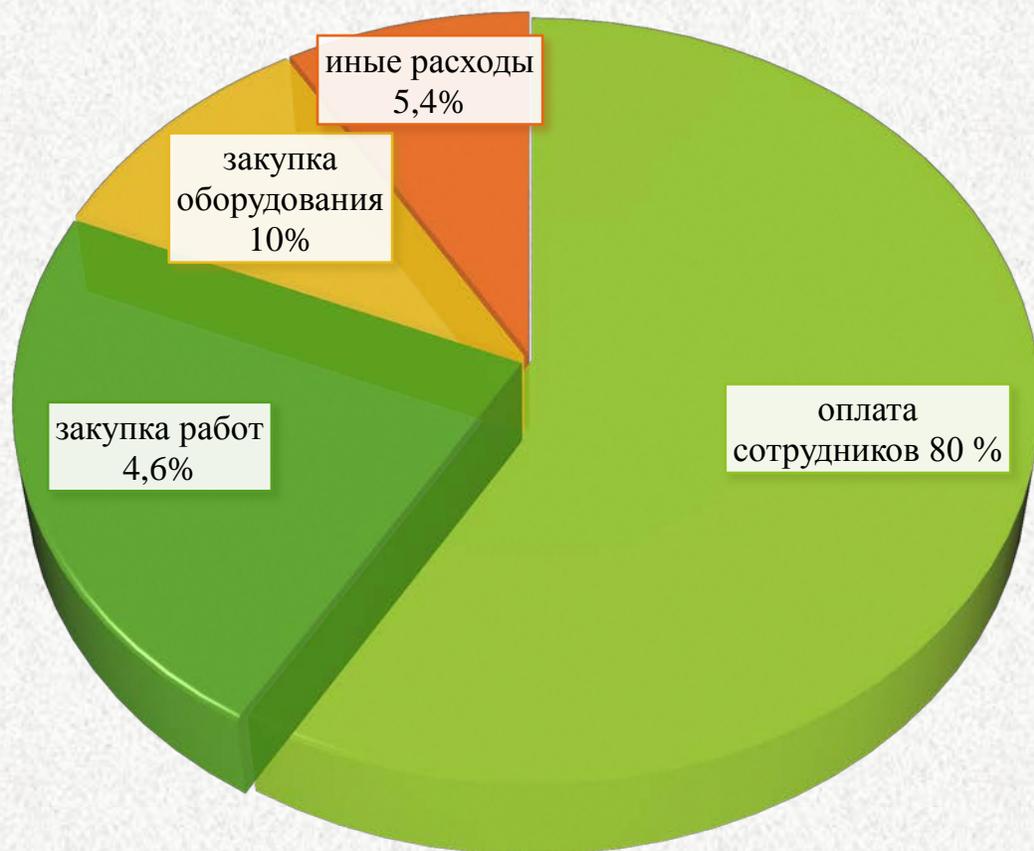
Государственное бюджетное учреждение, осуществляющее психолого-педагогическую и медико-социальную помощь «Центр диагностики и консультирования» Краснодарского края.

Оказание консультационной помощи.

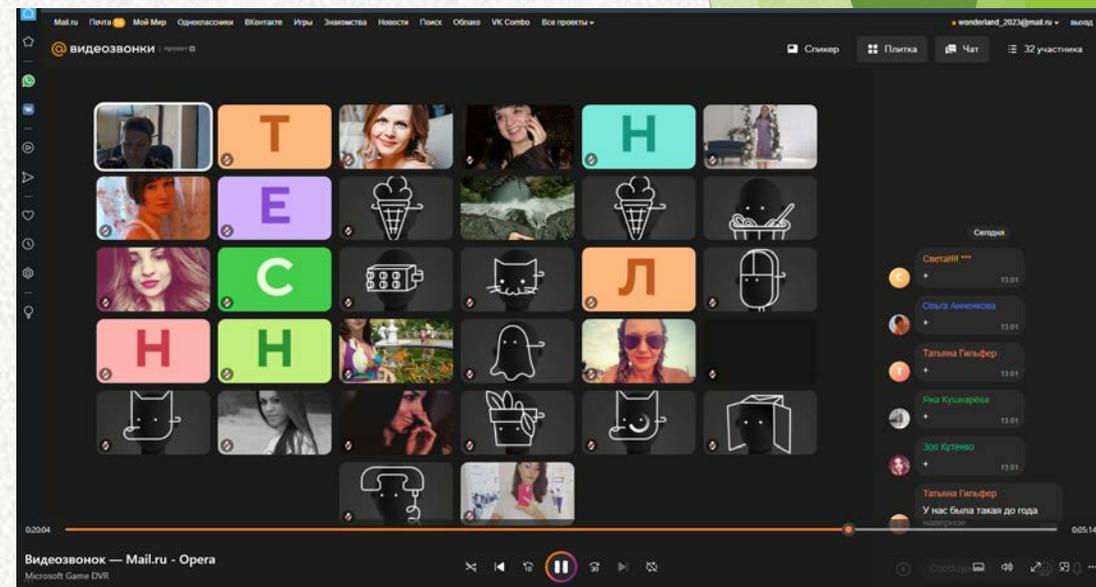
# Взаимодействие внутренних элементов модели КЦ



## РЕСУРСЫ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ОСНОВНЫХ ЗАДАЧ КЦ



# Повышение педагогической культуры родителей



# ИНФОРМИРОВАНИЕ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА ПО ПРОДВИЖЕНИЮ УСЛУГ

- Раздача флаеров
- Баннер при входе в детский сад
- Релиз и объявления в соцсетях
- Размещение анонсов о предстоящих просветительских мероприятиях

МАДОУ МО г.Краснодар «Детский сад №213»  
Консультационный центр  
«Волшебная страна»  
*Уважаемые родители!*

- Если у Вас возникли вопросы, связанные с воспитанием, образованием, обучением, развитием и социализацией Вашего ребенка;
- Вы решили взять на воспитание ребенка, оставшегося без попечения родителей;
- Вам не хватает информации о своих правах, правах ребенка в сфере образования;

Вы можете обратиться в Центр консультирования «Волшебная страна» на базе МАДОУ МО г.Краснодар «Детский сад № 213» по адресу г.Краснодар, ул. им. Тургенева, 185. Наши специалисты **БЕСПЛАТНО** окажут Вам психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь в соответствии с Вашими потребностями!

Если у Вас нет возможности посетить наш консультационный центр, то записаться на консультацию к специалисту и задать интересующий Вас вопрос можно с понедельника по пятницу с 7.00-19.00 по телефону: 8 918 213 03 33 и на сайте, используя форму обратной связи или заполнив форму ЗДЕСЬ

[detsad213@kubanet.ru](mailto:detsad213@kubanet.ru) и [wonderland\\_2023@mail.ru](mailto:wonderland_2023@mail.ru) (для заявок)

<http://центр-волшебнаястрана.рф/>

<https://vk.com/chub203549327>

МАДОУ МО г.Краснодар «Детский сад №213»  
Консультационный центр  
«Волшебная страна»

Наши специалисты окажут психолого-педагогическую, методическую, консультативную помощь родителям (законным представителям) в вопросах воспитания, обучения и развития детей от 0 до 18 лет

консультации проводятся **БЕСПЛАТНО**  
Вам будут рады помочь:  
Педагог-психолог  
Учитель-логопед  
Инструктор по физической культуре  
Музыкальный руководитель  
Воспитатель  
Другие специалисты  
по телефону: 8 918 213 03 33  
с понедельника по пятницу с 7.00-19.00  
электронная почта: [wonderland\\_2023@mail.ru](mailto:wonderland_2023@mail.ru)



Детский сад 213, Краснодар  
25 минут назад · Госорганизация

МАДОУ МО г.Краснодар «Детский сад №213»  
Консультационный центр  
«Волшебная страна»  
*Уважаемые родители!*  
Приглашаем Вас к разговору по следующим вопросам:

- Вы не видите какие-либо изменения в поведении своего ребенка?
- Вы не можете найти время для общения с ребенком?
- Вы не знаете, как правильно организовать досуг ребенка?
- Вы не знаете, как правильно организовать досуг ребенка?

Вы можете обратиться в Центр консультирования «Волшебная страна» на базе МАДОУ МО г.Краснодар «Детский сад № 213» по адресу г.Краснодар, ул. им. Тургенева, 185. Наши специалисты **БЕСПЛАТНО** окажут Вам психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь в соответствии с Вашими потребностями!

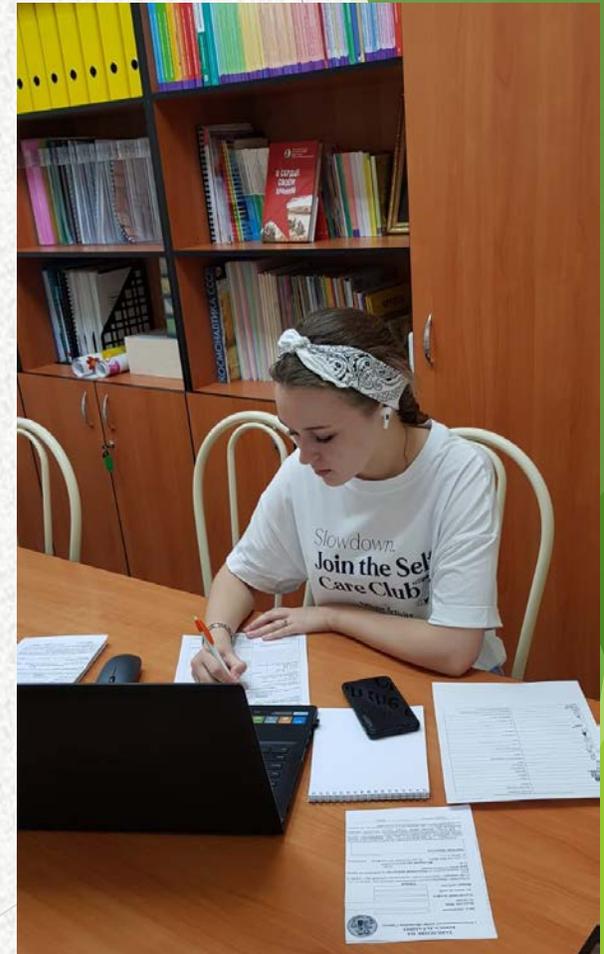
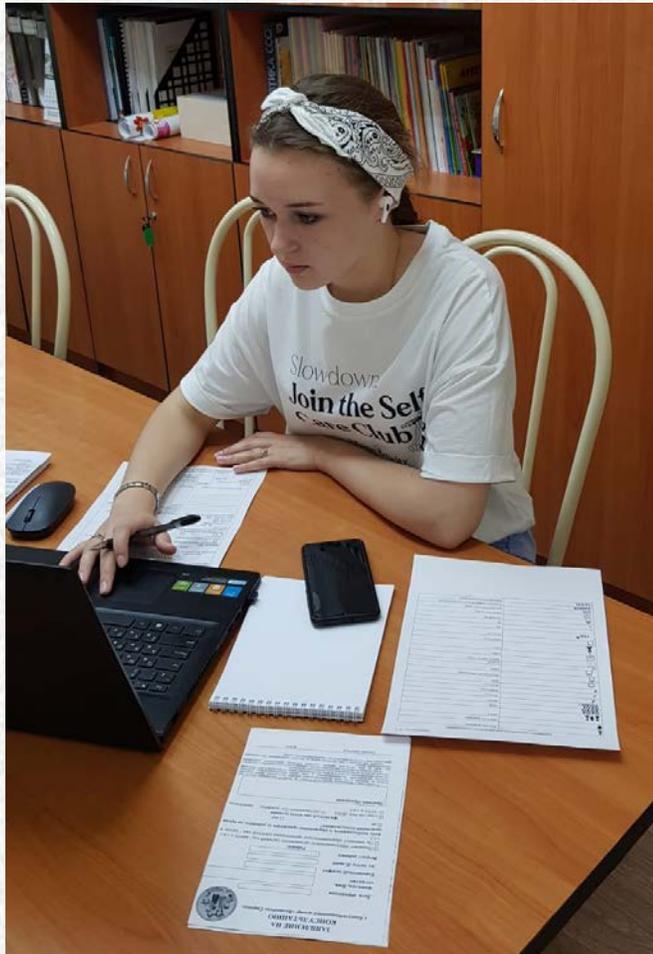
Если у Вас нет возможности посетить наш консультационный центр, то записаться на консультацию к специалисту и задать интересующий Вас вопрос можно с понедельника по пятницу с 7.00-19.00 по телефону: 8 918 213 03 33 и на сайте, используя форму обратной связи или заполнив форму ЗДЕСЬ

[detsad213@kubanet.ru](mailto:detsad213@kubanet.ru) и [wonderland\\_2023@mail.ru](mailto:wonderland_2023@mail.ru) (для заявок)

<http://центр-волшебнаястрана.рф/>

<https://vk.com/chub203549327>

# **ИНФОРМИРОВАНИЕ РОДИТЕЛЬСКОГО СООБЩЕСТВА ПО ПРОДВИЖЕНИЮ УСЛУГ**



# Алгоритм проведения диспетчерской консультации



Макет для оператора при обращении в консультационный центр «Волшебная страна» №1

**Голосовой помощник:** Здравствуйте, Вы позвонили в консультационный центр, мы оказываем бесплатные консультации родителям в рамках национального проекта «Образование»

Дата обращения

- Здравствуйте! Меня зовут (имя)

**Например:** «Здравствуйте! Меня зовут Елена»

- Как я могу к Вам обращаться?



<i>(называет имя), например, «Мария»</i>		<i>не называет имя</i>	
«Мария, с каким вопросом Вы к нам обратились?»		«Вы можете получить консультацию анонимно, но я должна спросить с каким вопросом Вы к нам обратились?»	
<b>Проблема: Ребенок не выговаривает звук Р.</b>			
«В какой форме Вам удобно получить консультацию?»			
Очно на базе «Детского сада № 213» <input type="checkbox"/> Заочно на почту <input type="checkbox"/> или в мессенджеры <input type="checkbox"/>			
Когда бы Вы хотели проконсультироваться? _____			
дата _____ время _____			
«Могу ли я задать Вам несколько уточняющих вопросов?»			
<b>Вариант «да»:</b>		<b>Вариант «нет»:</b>	
- Сколько лет Вашему ребенку?		Вы можете не отвечать, но для решения Вашего вопроса необходимо посетить наш КЦ для встречи со специалистом.	
- <input type="checkbox"/>		У Вас есть такая возможность?	
- ребенок посещает дошкольное учреждение?		да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>	
да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>			
- Вы обращались за помощью к специалистам для решения данной проблемы?			
да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>			
- уточните к каким:		да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>	
логопед <input type="checkbox"/>			
педиатр <input type="checkbox"/>			
врач-невролог <input type="checkbox"/>			
Какие рекомендации Вы получили?		Оставьте свои контакты, мы позвоним и договоримся о встрече.	
_____		Нахожусь в другом городе ( <i>другие варианты</i> )	
_____		- Оставьте свои контакты мы отправим Вам консультацию на почту или в мессенджерах.	
_____		да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/> →	
_____		В каком населенном пункте Вы проживаете? Вы можете обратиться в ближайший КЦ, который находится по адресу: тел: (приложение № список КЦ)	
_____			
Вы следовали рекомендациям?		Контакты: _____	
да <input type="checkbox"/>		_____	
- была ли положительная динамика?		Такая же я могу Вам предложить консультацию логопеда в рамках полиса ОМС – Вам интересна такая информация? (приложение № ...адреса )	
да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>		да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>	
«Спасибо за обращение в наш консультационный центр!»			
Я передам анкету специалисту, для обратной связи мне понадобятся Ваши контактные данные.			

Скрипт для оператора при обращении в консультационный центр «Волшебная страна»

**Голосовой помощник:** Здравствуйте, Вы позвонили в консультационный центр, мы оказываем бесплатные консультации родителям в рамках национального проекта «Образование»

Дата обращения

- Здравствуйте! Меня зовут (имя)

**Например:** «Здравствуйте! Меня зовут Елена»

- Как я могу к Вам обращаться?



<i>(называет имя), например, «Мария»</i>		<i>не называет имя</i>	
«Мария, с каким вопросом Вы к нам обратились?»		«Вы можете получить консультацию анонимно, но я должна спросить с каким вопросом Вы к нам обратились?»	
<b>Проблема: Ребенок не выговаривает звук Р.</b>			
«В какой форме Вам удобно получить консультацию?»			
Очно на базе «Детского сада № 213» <input type="checkbox"/> Заочно на почту <input type="checkbox"/> или в мессенджеры <input checked="" type="checkbox"/>			
Когда бы Вы хотели проконсультироваться? _____			
дата _____ время _____			
«Могу ли я задать Вам несколько уточняющих вопросов?»			
<b>Вариант «да»:</b>		<b>Вариант «нет»:</b>	
- Сколько лет Вашему ребенку?		Вы можете не отвечать, но для решения Вашего вопроса необходимо посетить наш КЦ для встречи со специалистом.	
- <input checked="" type="checkbox"/>		У Вас есть такая возможность?	
- ребенок посещает дошкольное учреждение?		да <input type="checkbox"/> нет <input checked="" type="checkbox"/>	
да <input type="checkbox"/> нет <input checked="" type="checkbox"/>			
- Вы обращались за помощью к специалистам для решения данной проблемы?			
да <input type="checkbox"/> нет <input checked="" type="checkbox"/>			
- уточните к каким:		да <input type="checkbox"/> нет <input checked="" type="checkbox"/>	
логопед <input type="checkbox"/>			
педиатр <input type="checkbox"/>			
врач-невролог <input type="checkbox"/>			
Какие рекомендации Вы получили?		Оставьте свои контакты, мы позвоним и договоримся о встрече.	
_____		Нахожусь в другом городе ( <i>другие варианты</i> )	
_____		- Оставьте свои контакты мы отправим Вам консультацию на почту или в мессенджерах.	
_____		да <input type="checkbox"/> нет <input checked="" type="checkbox"/> →	
_____		В каком населенном пункте Вы проживаете? Вы можете обратиться в ближайший КЦ, который находится по адресу: тел: (приложение № список КЦ)	
_____			
Вы следовали рекомендациям?		Контакты: _____	
да <input type="checkbox"/>		8 918 13 11 109	
- была ли положительная динамика?		уапочка456@mail.ru	
да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>		Так же я могу Вам предложить консультацию логопеда в рамках полиса ОМС – Вам интересна такая информация? (приложение № ...адреса )	
		да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>	
«Спасибо за обращение в наш консультационный центр!»			
Я передам анкету специалисту, для обратной связи мне понадобятся Ваши контактные данные.			

**Приём звонка:** краткая информация о консультационной службе

**Установление контакта:** представление, просьба представиться, готовность выслушать

**Выявление проблемы (вопроса):** определение предмета консультации

**Идентификация формы консультации:** диспетчерская, содержательная, запрос не входит в рамки услуг КЦ

**Запрос связан с нарушением речевого развития:** ребёнок не выговаривает звук Р

**Определение формата консультации:** очно, дистанционно (на почту, в мессенджеры)

**Сбор информации для последующей координации:** возраст, посещает или нет образовательную организацию

**Информация:** ребёнку 6 лет, ДОО не посещает, к специалистам не обращались

**Мотивация:** рекомендуем обратиться к неврологу, логопеду

**Запись контактных данных:** для передачи компетентному специалисту и связи с абонентом

**Резюмирование:** убеждаемся, что ответили на все вопросы, мотивируем на дальнейшее обращение

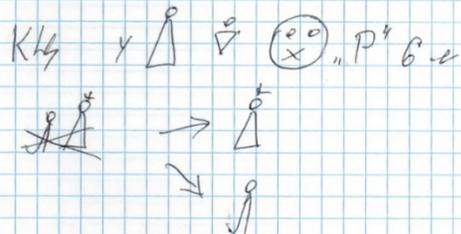
**Запрос на обратную связь (оценка качества услуги) по выбору абонента:** платформа ИРО, на сайте КЦ

Условные обозначения для написания стенограммы

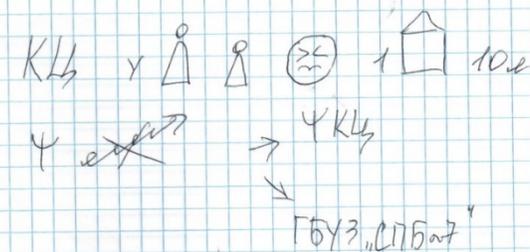
Приложение № 3

▲	Девочка, женщина
▼	Мальчик, мужчина
▲▲	семья
●●	люди
○●	друзья
Л	Логопед
Ф	Дефектолог
П	Психолог
🏠	Дом
🏥	Медицинское учреждение
🏙	город
😊	радость
☹	Злость, грусть, испуг
😱	страх
+	врач
▲	документы
📄	развитие
↪	нет
-	да
+	Детский сад
🏡	Проблемы с речью
☹	Консультационный центр
КЦ	Психолого-медико-педагогическая комиссия
ИМК	Многофункциональный центр
МФЦ	

12.05.23



22.04.23



14.03.23





*МАДОУ МО г. Краснодар «Детский сад №213»*

## Консультационный центр «Волшебная страна» *Уважаемые родители!*



- Если у Вас возникли вопросы, связанные с воспитанием образованием, обучением, развитием и социализацией Вашего ребенка;
- Вы решили взять на воспитание ребенка, оставшегося без попечения родителей;
- Вам не хватает информации о своих правах, правах ребенка в сфере образования;

Вы можете обратиться в Центр консультирования «Волшебная страна»

на базе МАДОУ МО г. Краснодар «Детский сад № 213» по адресу г. Краснодар, ул. им. Тургенева, 185

Наши специалисты **БЕСПЛАТНО** окажут Вам психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь в соответствии с Вашими потребностями!

Если у Вас нет возможности посетить наш консультационный центр, то записаться на консультацию к специалисту и задать интересующий Вас вопрос можно с понедельника по пятницу с 7.00-19.00 по телефону: 8 918 213 03 33

и на сайте, используя форму обратной связи или заполнив форму **ЗДЕСЬ**



[detsad213@kubannet.ru](mailto:detsad213@kubannet.ru) и [wonderland\\_2023@mail.ru](mailto:wonderland_2023@mail.ru) (для заявок)



<http://центр-волшебнаястрана.рф/>



<https://vk.com/club203549327>



*СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ*