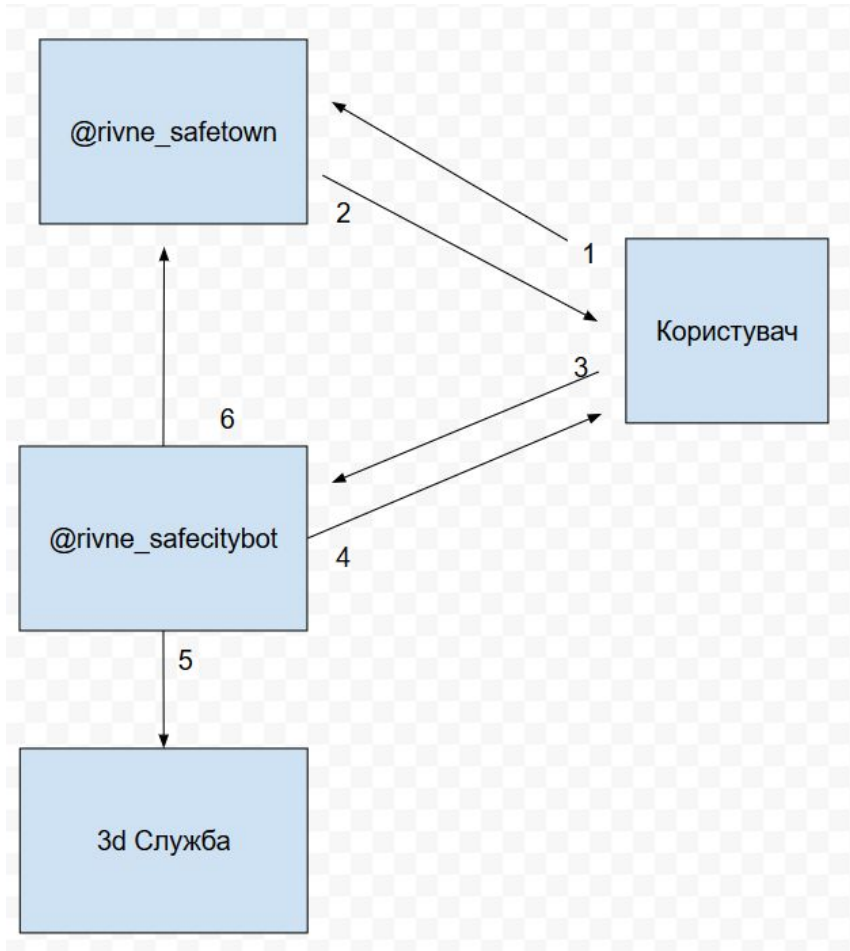


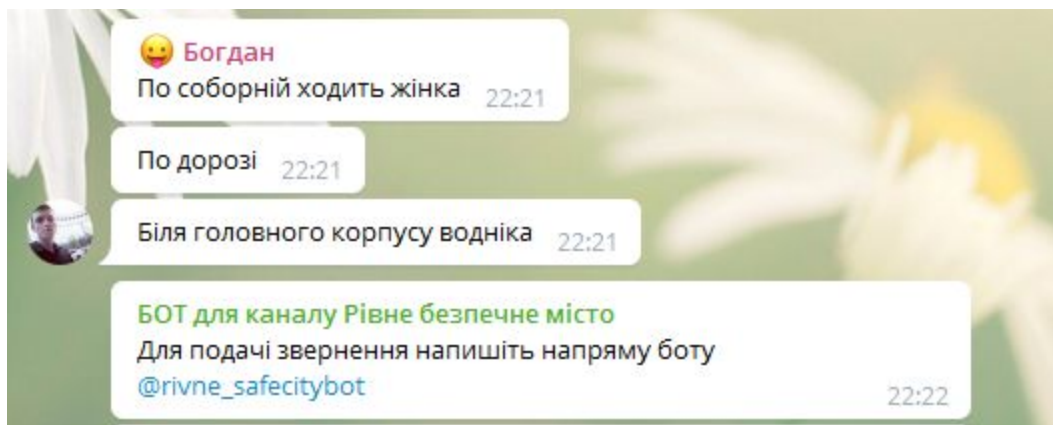
# Принцип обробки звернень

Прийом звернень від користувачів відбувається за допомогою публічної групи @rivne\_safetown і бота @rivne\_safecitybot.

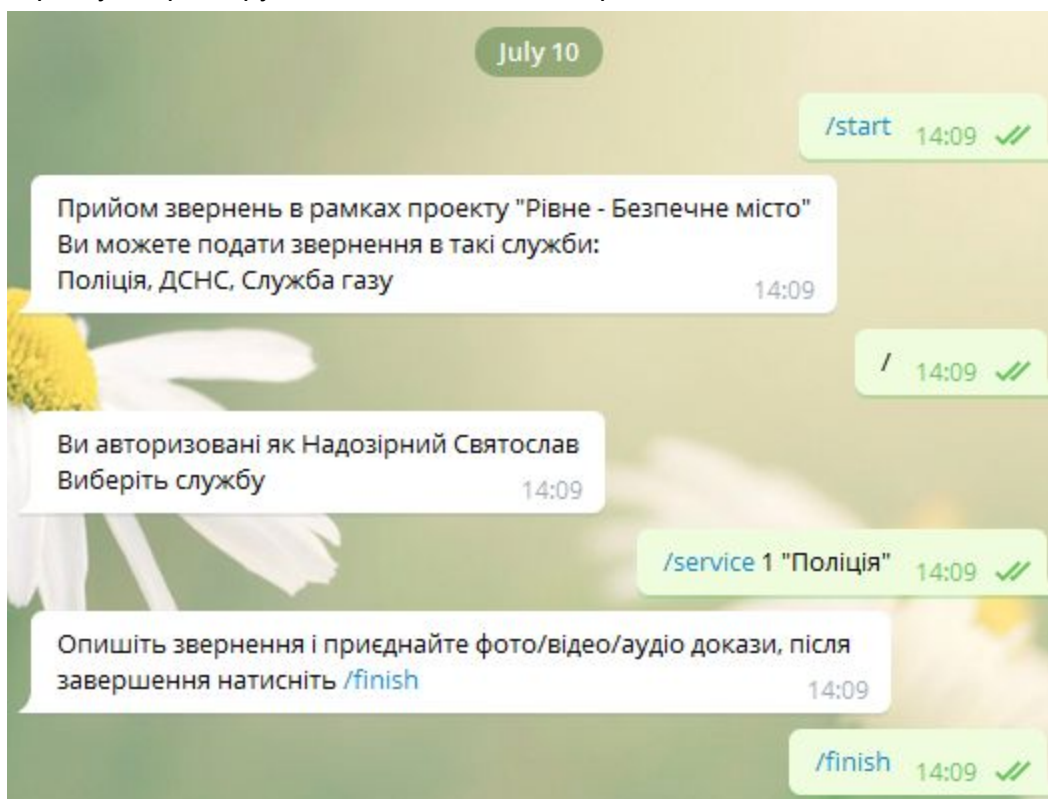
Група створення для публічного обговорення, а бот безпосередньо приймає звернення від громадян, групує текстові повідомлення і фото/аудіо/відео матеріали, після чого відправляє в службу окремим повідомленням звернення від громадян.



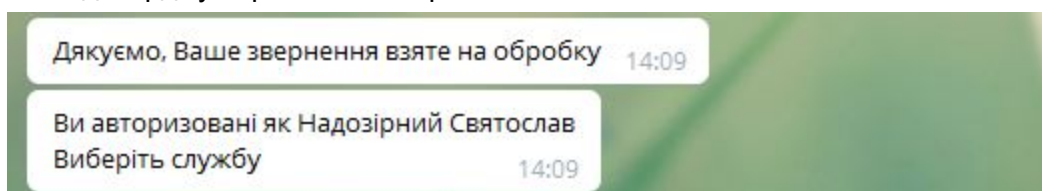
1. Користувач звертається в групу з будь-яким повідомленням



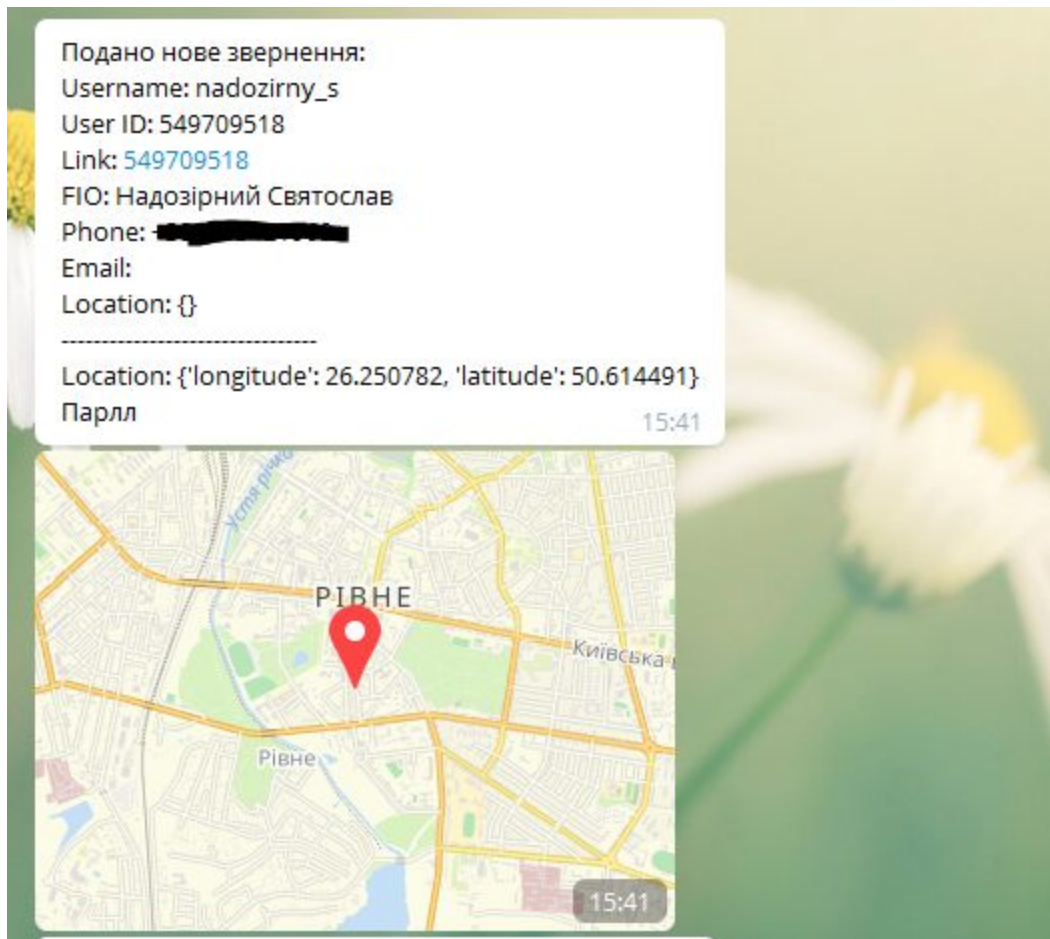
2. Бот відповідає в групу, що звернення потрібно подавати напряму в групу.
3. Користувач реєструється в бота і подає звернення.



4. Бот підтверджує прийняття звернення



5. Відправляє повідомлення одержувачу з сервісної служби



6. Бот відправляє в групу підтвердження про прийняття звернення від користувача

