

# Инструкция по работе с ботом жалоб Newton Academy

## 1) Создание жалобы

Сотрудник:

- открывает бота
- нажимает **Новая жалоба**
- заполняет анкету
- проверяет данные
- отправляет жалобу

Жалоба появляется в группе **ЖАЛОБЫ**.

## 2) Перезвон родителю

Ответственное лицо:

- видит жалобу в группе **ЖАЛОБЫ**
- связывается с родителем и **подтверждает, что жалоба принята**
- нажимает кнопку **Перезвонили родителю**

После этого жалоба автоматически переносится в группу **РЕШЕНИЯ**.

## 3) Добавление решения

Ответственный сотрудник:

- в группе **РЕШЕНИЯ** нажимает **Добавить решение**
- отправляет текст решения

Бот заменяет старое сообщение и отправляет обновлённую жалобу в обе группы.

## 4) Уведомление родителя о решении

Ответственное лицо:

- связывается с родителем
- сообщает решение
- нажимает **Сообщить родителю** в группе **ЖАЛОБЫ**

После этого:

- жалоба закрывается
- появляется отметка:  
**«Родитель уведомлён»**
- дата + имя сотрудника

## **Важно!!!**

- Кнопки нажимаются **только один раз**.
- Если пишет:  
    **“Вы уже добавляете решение”** — просто отправьте текст.
- Все действия записываются в систему автоматически.