

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.