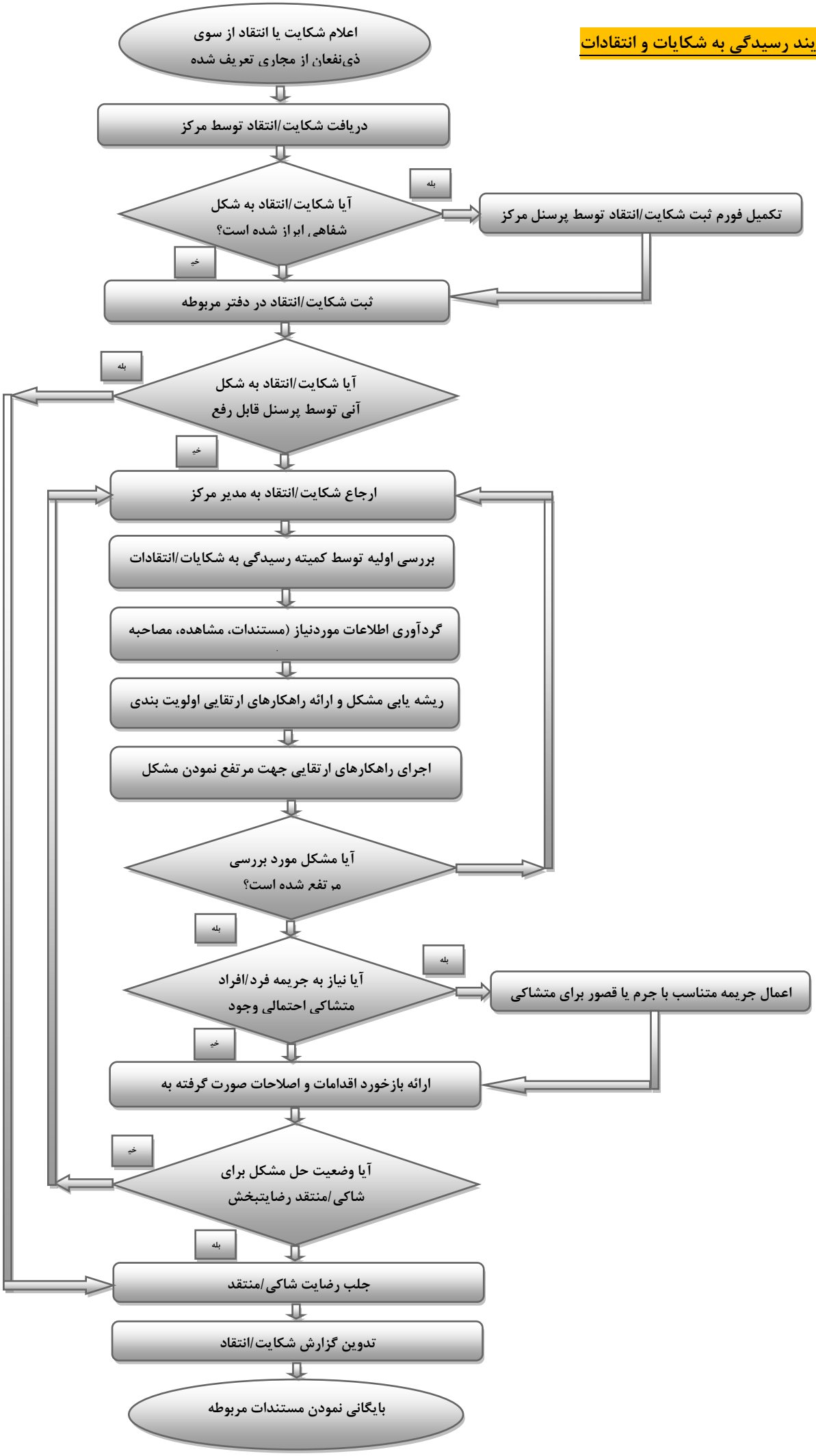فرایند رسیدگی به شکایات و انتقادات