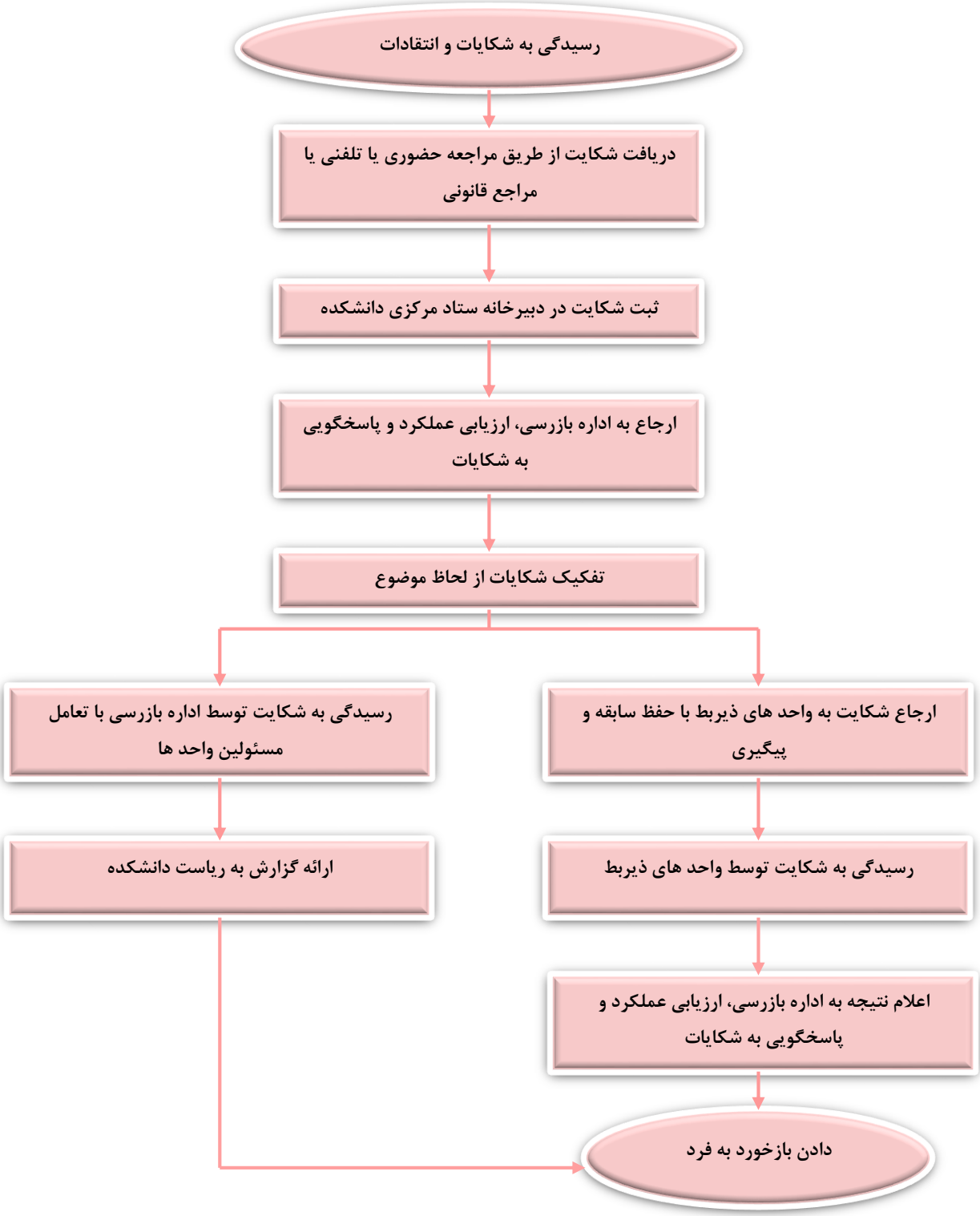فرآیند رسیدگی به شکایات و انتقادات