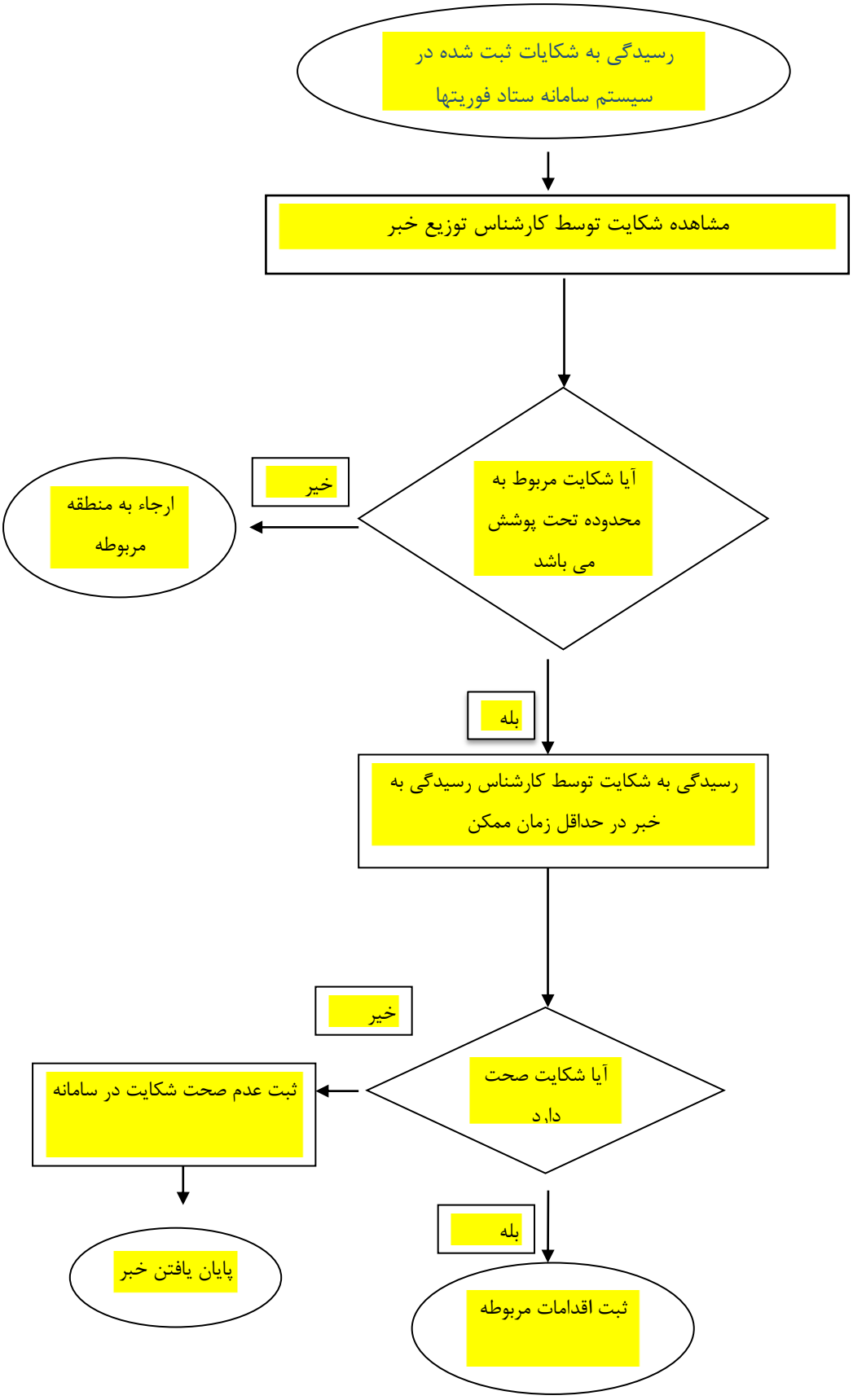فرآیند رسیدگی به شکایات ثبت شده در سامانه الکترونیک رسیدگی به شکایات مردمی