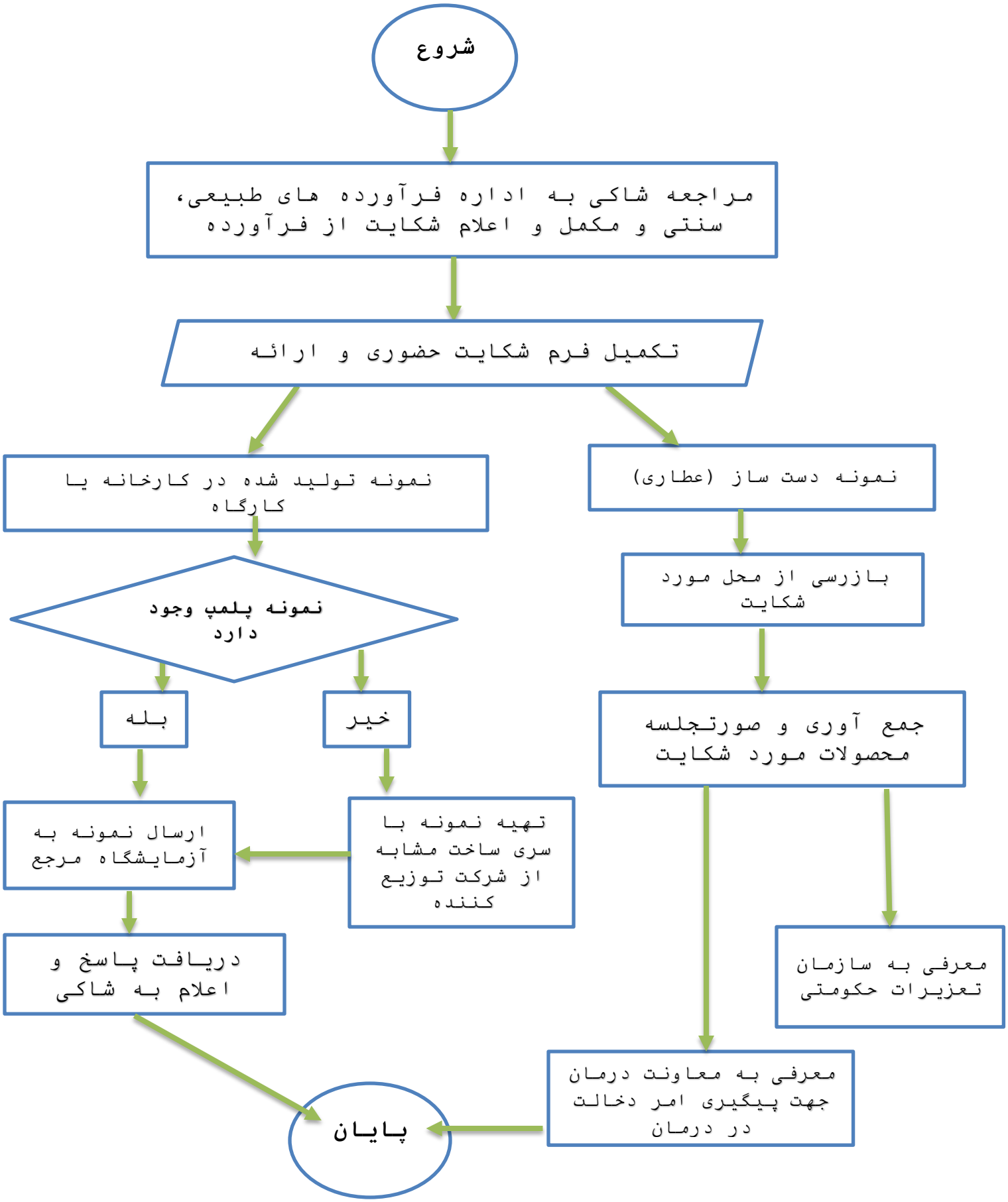فرآیند رسیدگی به شکایات حضوری