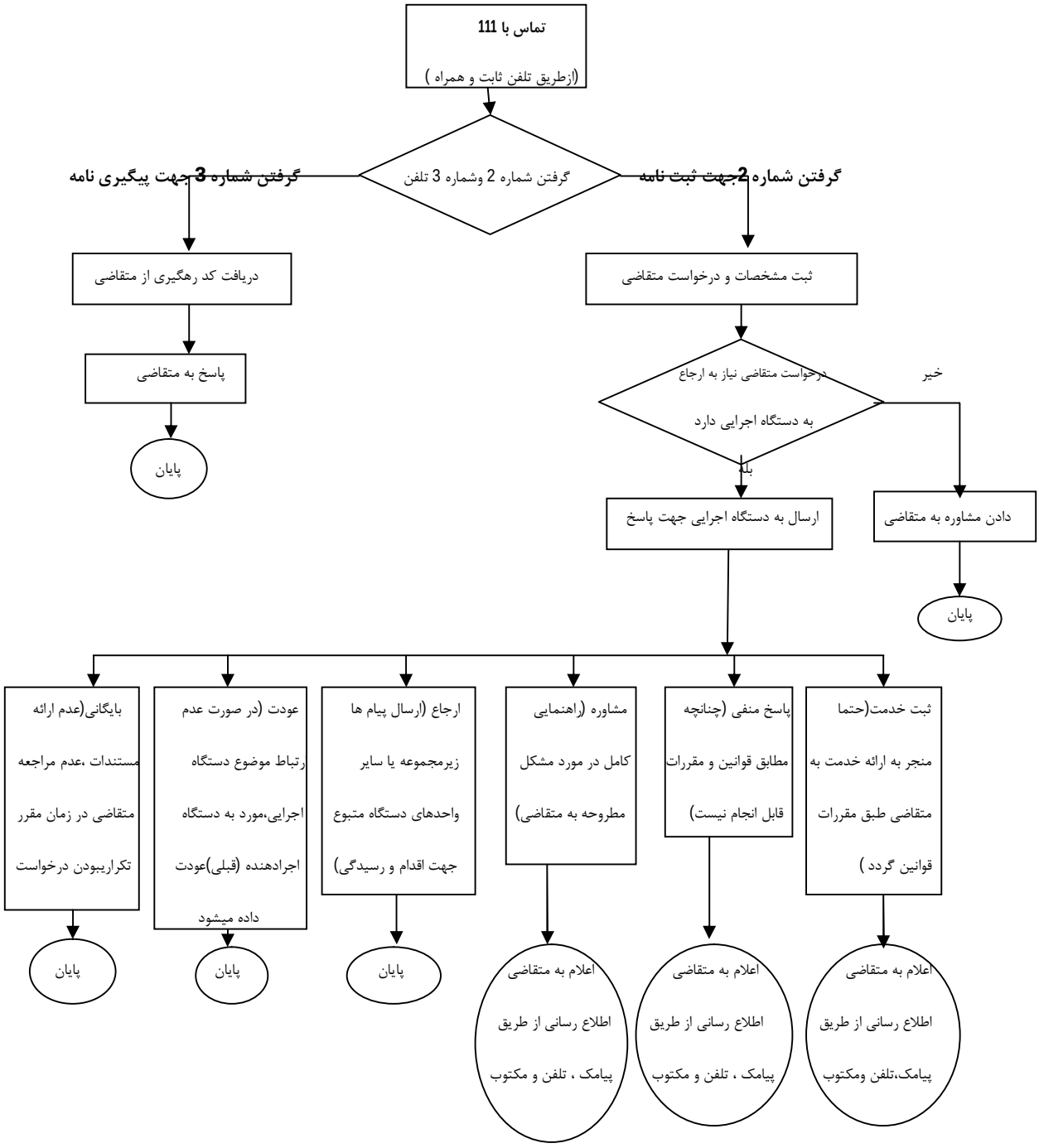فلوچارت فرایند نحوه تماس های مردمی با تلفن 111 و ثبت درخواست ها