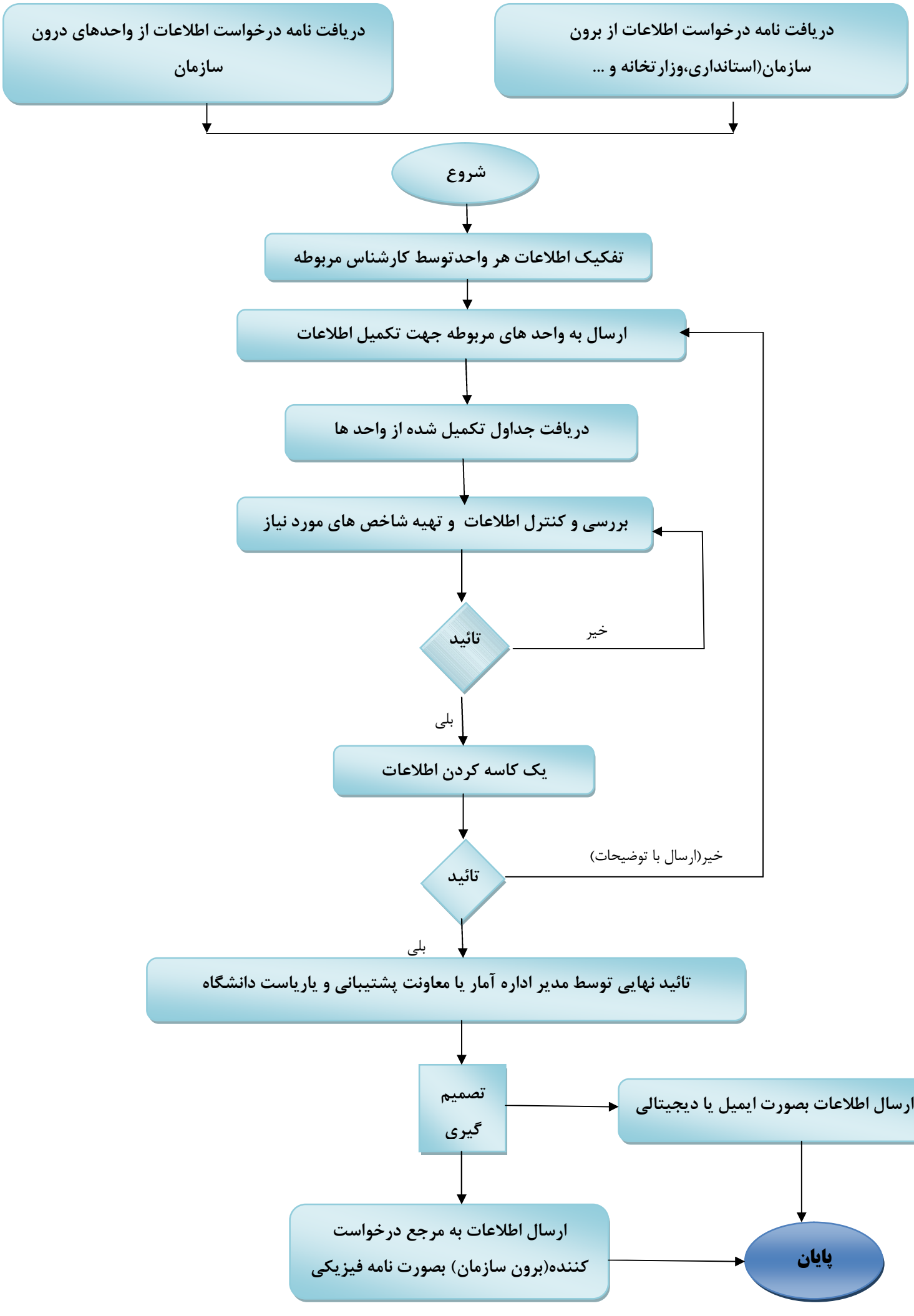فرایند پاسخ به نامه ها بصورت‌فرمهای دستی یا اتوماسیونی