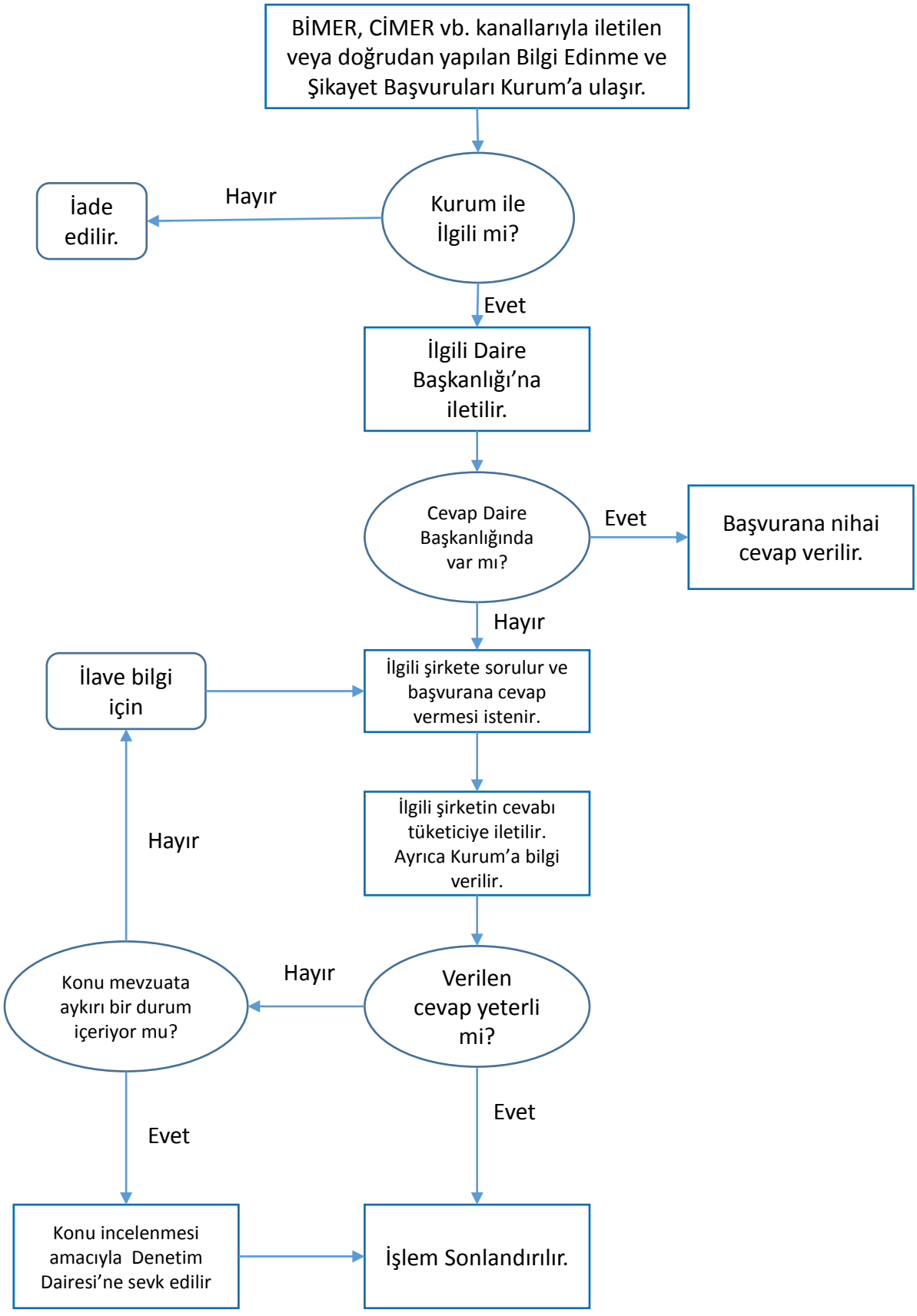Bilgi edinme başvuruları ve tüketici şikayetlerine ilişkin iş akış şeması