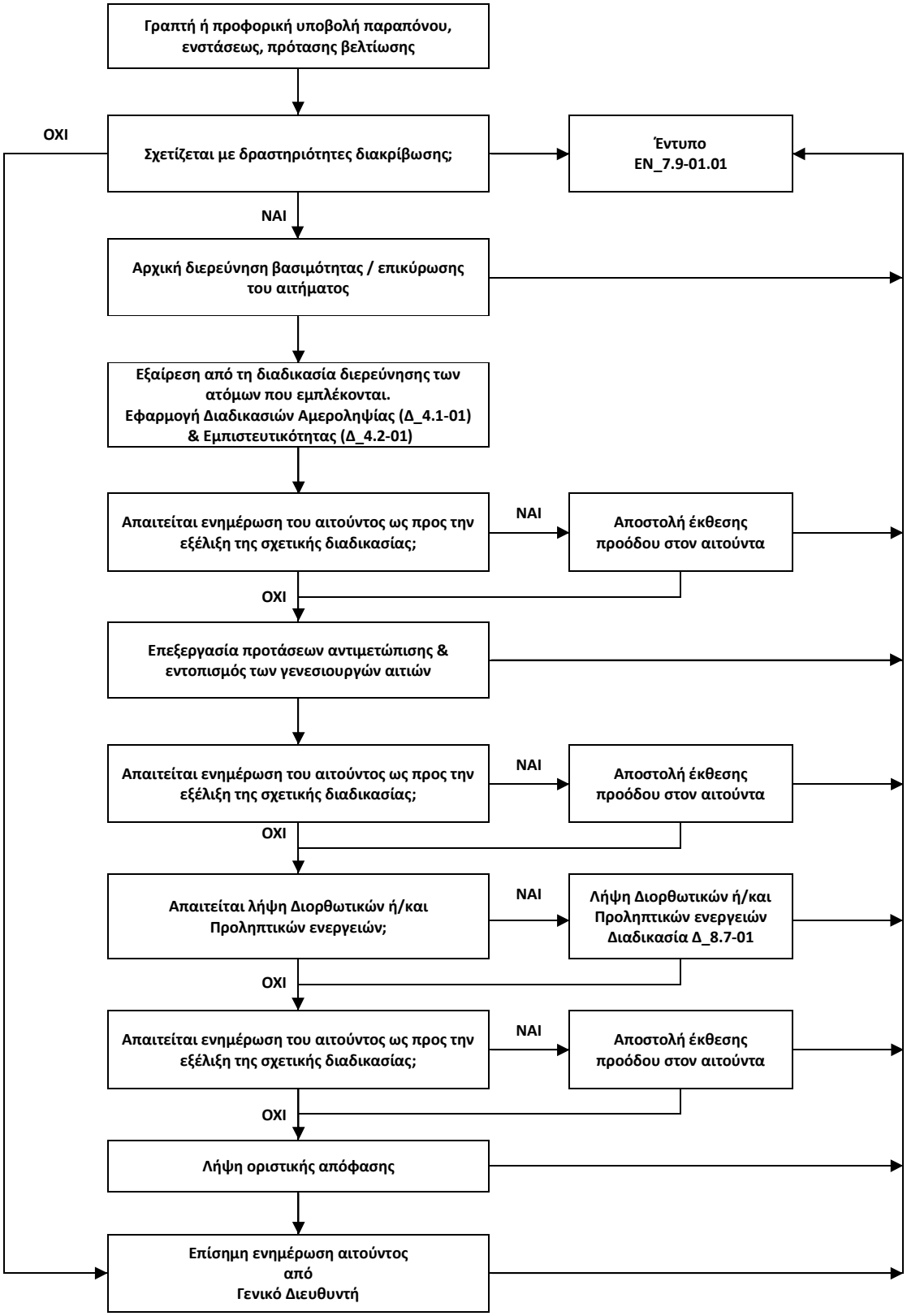ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ / ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ