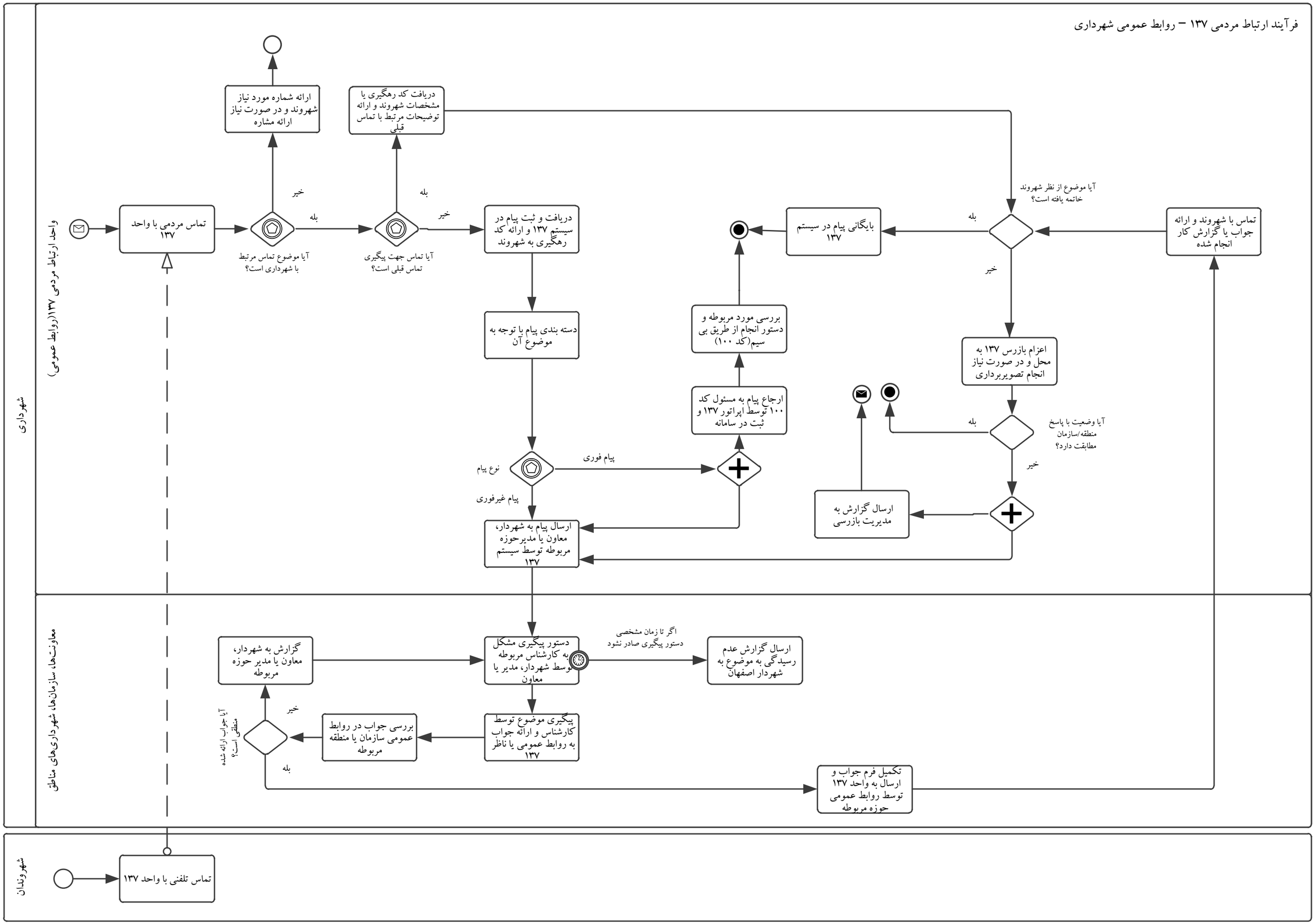فرآیند ارتباط مردمی ۱۳۷ – روابط عمومی شهرداری