

Khảo sát viên:.....
.....
SĐT:.....

MĐB:..... **T5**
MKH:.....
Phiếu số:.....

PHIẾU KHẢO SÁT

**Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân
đối với sự phục vụ của cơ quan Công an trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**
(Lấy ý kiến đối với khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến)

Để giúp các cơ quan hành chính tỉnh Khánh Hòa phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết những thông tin được cung cấp nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ và bảo mật thông tin liên quan đến quý Ông/Bà.

---***---

Quý Ông/Bà vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô vuông, ô có ghi số thứ tự (1,2,3,...):

A. Cơ quan Công an được Ông/Bà đánh giá:

.....
B. Năm 2024, Ông/Bà đã nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet để giải quyết thủ tục, công việc gì tại cơ quan được đánh giá? (ví dụ: làm giấy đăng ký xe, làm hộ chiếu, đăng ký thường trú, đăng ký lại mẫu dấu,...)

Xin ghi rõ 01 loại thủ tục/công việc:

.....
C. Đây là lần thứ mấy Ông/Bà nộp hồ sơ trực tuyến để giải quyết 01 thủ tục/công việc tại cơ quan trong năm:

☐ 1 Lần 01 ☐ 2 Lần 02 ☐ 3 Từ 03 lần trở lên

1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ trực tuyến cho bản thân hay hỗ trợ, giúp đỡ các tổ chức, cá nhân khác nộp?

- | | |
|---|--|
| 1 | Nộp cho bản thân |
| 2 | Nộp cho tổ chức (cơ quan, công ty đang làm việc) |
| 3 | Nộp cho các cá nhân là thành viên gia đình, họ hàng, bạn bè |
| 4 | Nộp cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (được trả phí dịch vụ) |
| 5 | Nộp cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (không trả phí dịch vụ) |

2. Ông/Bà biết thông tin về phương thức giao dịch trực tuyến từ đâu? (chọn tất cả những hình thức mà Ông/Bà biết)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Cán bộ, chiến sĩ Công an giới thiệu, hướng dẫn | <input type="checkbox"/> Báo, đài, loa phát thanh |
| <input type="checkbox"/> Qua người thân, bạn bè | <input type="checkbox"/> Hội nghị, cuộc họp, đối thoại |
| <input type="checkbox"/> Website, mạng xã hội (Zalo, Facebook,...) | <input type="checkbox"/> Tờ rơi, băng rôn, pano tuyên truyền |
| <input type="checkbox"/> Bảng niêm yết tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả | <input type="checkbox"/> Hình thức khác:..... |

2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần **bổ sung thêm** hình thức thông tin nào khác?

.....

3. Trong quá trình thực hiện hồ sơ trực tuyến, Ông/Bà được tiếp cận những thông tin nào sau đây? (chọn tất cả những thông tin mà Ông/Bà được tiếp cận)

- ☐ Danh mục thủ tục nộp trực tuyến
- ☐ Thông tin thủ tục hành chính/công việc (trong đó có cách thức thực hiện, phí, lệ phí)
- ☐ Các mẫu đơn, tờ khai
- ☐ Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet
- ☐ Hướng dẫn thanh toán trực tuyến
- ☐ Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích
- ☐ Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu hồ sơ, khai thác kết quả giải quyết bản điện tử,...

3a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần **cung cấp thêm** những thông tin nào? Xin ghi rõ:

4. Ông/Bà đánh giá việc bố trí, công khai các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến (qua điện thoại, mạng xã hội,...) của cơ quan như thế nào?

- | | | | |
|---|----------|---|---------|
| 1 | Rất kém | 4 | Tốt |
| 2 | Kém | 5 | Rất tốt |
| 3 | Tạm được | | |

5. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, Ông/Bà có nhận được hướng dẫn rõ ràng và đầy đủ từ các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến của cơ quan hay không?

- | | | | |
|---|---------------------|---|--|
| 1 | Không được giải đáp | 4 | Khá tốt |
| 2 | Giải đáp sơ sài | 5 | Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì |
| 3 | Tạm được | | |

Ý kiến khác:

6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của phần mềm/trang web cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?

- | | | | |
|---|-----------------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Chưa thân thiện, rất khó theo dõi | 4 | Tương đối dễ theo dõi |
| 2 | Tương đối khó theo dõi | 5 | Rất trực quan, dễ sử dụng |
| 3 | Tạm được | | |

7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên phần mềm/trang web cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?

- | | | | |
|---|----------------------------|---|----------------------------|
| 1 | Rắc rối, rất khó thực hiện | 4 | Tương đối dễ thực hiện |
| 2 | Khó thực hiện | 5 | Đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Tạm được | | |

7a. Nếu cho rằng khó thực hiện (chọn **phương án 1 hoặc 2**), vui lòng cho biết thao tác, công việc gì khó thực hiện trên ứng dụng/trang web? (có thể chọn nhiều đáp án)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Đăng ký tài khoản và đăng nhập hệ thống | <input type="checkbox"/> Quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu điện tử |
| <input type="checkbox"/> Tra cứu thông tin dịch vụ công | <input type="checkbox"/> Thanh toán trực tuyến |
| <input type="checkbox"/> Tạo lập và nộp hồ sơ điện tử trực tuyến | <input type="checkbox"/> Đăng ký dịch vụ bưu chính công ích |
| <input type="checkbox"/> Tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết | <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ):..... |

8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?

- | | | | |
|---|--------------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Hầu như không thể truy cập | 4 | Hệ thống chạy khá tốt |
| 2 | Hệ thống thường xuyên bị nghẽn | 5 | Hệ thống chạy rất tốt |
| 3 | Thỉnh thoảng có sự cố | | |

9. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được công khai trên Cổng thông tin dịch vụ công hoặc Trang thông tin điện tử/Trụ sở cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không?

- | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|
| 1 | Không thấy niêm yết | 4 | Niêm yết khá đầy đủ |
| 2 | Có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện | 5 | Niêm yết đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu |
| 3 | Tạm được | | |

Ý kiến khác:

10. Từ các thông tin do cơ quan cung cấp hoặc từ các kênh hỗ trợ, giải đáp trực tuyến, Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu điện tử hay không?

- | | | | |
|---|-------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Gặp rất nhiều khó khăn | 4 | Hầu như không gặp khó khăn gì |
| 2 | Tương đối khó thực hiện | 5 | Rất đơn giản, rất dễ thực hiện |
| 3 | Không khó lắm | | |

10a. Nếu **khó thực hiện**, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ lý do:

11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp?

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | Nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế | 4 | Thành phần hồ sơ đơn giản |
| 2 | Nhiều giấy tờ không cần thiết | 5 | Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| 3 | Không nhiều giấy tờ lắm | | |

11a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?

12. Hồ sơ điện tử của Ông/Bà được tiếp nhận ngay lần đầu hay bị trả lại để bổ sung?

☐ **Tiếp nhận ngay lần đầu** (Nếu chọn phương án này thì vui lòng trả lời tiếp **Câu 14**)

☐ **Trả lại để bổ sung** (Nếu chọn phương án này vui lòng trả lời tiếp **Câu 12a, 13**)

12a. Nếu **trả lại để bổ sung**, nội dung hướng dẫn có rõ ràng, đầy đủ không?

- | | |
|---|--|
| 1 | Không có hướng dẫn, chỉ yêu cầu làm lại |
| 2 | Hướng dẫn sơ sài |
| 3 | Tạm được |
| 4 | Rõ ràng, đầy đủ (nhưng không thông qua phần mềm/trang web nộp hồ sơ) |
| 5 | Rõ ràng, đầy đủ (thông qua phần mềm/trang web nộp hồ sơ) |

13. Ông/Bà phải thực hiện bổ sung bao nhiêu lần hồ sơ điện tử mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả?

- | | |
|---|----------------|
| 1 | 05 lần trở lên |
| 2 | 04 lần |
| 3 | 03 lần |

- | | |
|---|--------------------------|
| 4 | 02 lần |
| 5 | 01 lần là được tiếp nhận |

13a. Trường hợp từ 02 lần trở lên thì nguyên nhân tại sao? (chọn tối đa 2 ô)

- ☐ Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- ☐ Do cán bộ, chiến sĩ hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ
- ☐ Mỗi lần cán bộ, chiến sĩ chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp
- ☐ Làm theo đúng hướng dẫn lần trước, nhưng lần sau gặp cán bộ, chiến sĩ khác hướng dẫn khác với lần trước
- ☐ Ý kiến khác:

14. Mất bao lâu sau khi bấm nộp thì hồ sơ điện tử của Ông/Bà được cơ quan tiếp nhận hoặc trả lại để bổ sung?

- | | |
|---|--------------------|
| 1 | Trên 02 ngày |
| 2 | Trong vòng 02 ngày |
| 3 | Trong vòng 01 ngày |

- | | |
|---|------------------------|
| 4 | Không quá 8 tiếng |
| 5 | Gần như tiếp nhận ngay |

15. Trong quá trình thực hiện thủ tục/công việc, Ông/Bà có tiếp xúc với cán bộ, chiến sĩ của cơ quan Công an không (để hướng dẫn; nhận kết quả; kiểm tra, xác minh;...)?

☐ **Không** (nếu chọn Không, vui lòng bỏ qua câu 14a, 14b;

☐ **Có**. Nếu có:

15a. Ông/Bà nhận thấy cán bộ, chiến sĩ cơ quan giao tiếp, ứng xử như thế nào?

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền |
| 2 | Thờ ơ, ít tận tình |
| 3 | Tạm được |

- | | |
|---|----------------------------|
| 4 | Khá tận tình, lịch sự |
| 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |

15b. Trong quá trình giải quyết công việc, cán bộ, chiến sĩ có đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ hay không? ☐ Có; ☐ Không;

Nếu Có, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)

.....

16. Ông/Bà nhận thấy trình tự giải quyết hồ sơ của cơ quan có đảm bảo theo quy định hoặc quy trình giải quyết được công khai không?

- | | |
|---|---|
| 1 | Nhiều bước không có trong quy định, quy trình được công khai |
| 2 | Không đúng quy định, quy trình được công khai |
| 3 | Cơ bản đảm bảo quy định, quy trình nhưng chưa phù hợp thực tế |

- | | |
|---|---|
| 4 | Cơ bản đảm bảo quy định, quy trình được công khai |
| 5 | Đúng quy định, quy trình được công khai |

16a. Nếu chưa đảm bảo, vui lòng nêu cụ thể:

.....

17. Sau khi hồ sơ được tiếp nhận và có ngày hẹn trả, Ông/Bà phải thực hiện bổ sung hồ sơ bao nhiêu lần mới được nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính?

- ☐ 1 04 lần trở lên ☐ 2 03 lần ☐ 3 02 lần ☐ 4 01 lần ☐ 5 Không

17a. Việc yêu cầu bổ sung có được cơ quan thông báo qua phần mềm/trang web không? ☐ Có; ☐ Không

18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có đúng thời hạn hẹn trả kết quả hay không?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn) | <input type="checkbox"/> 4 Đúng hạn (không phải là từ chối giải quyết hồ sơ) |
| <input type="checkbox"/> 2 Trễ nhưng không nhiều | <input type="checkbox"/> 5 Sớm hạn |
| <input type="checkbox"/> 3 Đúng hạn nhưng kết quả là từ chối giải quyết hồ sơ | |

18a. Nếu hồ sơ trễ hạn, cơ quan đã xử lý như thế nào?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Không nhận bất kỳ thông tin gì từ cơ quan | <input type="checkbox"/> 4 Có thông báo SMS/gọi điện và gửi thông tin vào tài khoản, nội dung rõ ràng |
| <input type="checkbox"/> 2 Gọi điện thoại báo chưa có kết quả nhưng không giải thích rõ lý do | <input type="checkbox"/> 5 Có thông báo SMS/gọi điện và gửi thông tin vào tài khoản, kèm theo file văn bản điện tử |
| <input type="checkbox"/> 3 Gửi thông báo vào tài khoản trực tuyến, nhưng nội dung không rõ ràng | |

19. Ông/Bà có nhận được kết quả giải quyết bản điện tử (tệp ký số hoặc dữ liệu điện tử theo quy định chuyên ngành) trên phần mềm/trang web không?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Không nhận được | <input type="checkbox"/> 4 Nhận đầy đủ nhưng không có chữ ký số xác thực |
| <input type="checkbox"/> 2 Kết quả bản điện tử nhận không chính xác | <input type="checkbox"/> 5 Nhận đầy đủ, ngay sau khi có kết quả |
| <input type="checkbox"/> 3 Nhận được nhưng chậm hơn so với bản giấy | |

20. Phần mềm/Trang web hoặc trang thông tin điện tử của cơ quan có cung cấp thông tin và cách thức để phản ánh, kiến nghị phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục, công việc?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Không thấy gì | <input type="checkbox"/> 4 Khá nhiều hình thức, tương đối thuận tiện |
| <input type="checkbox"/> 2 Ít hình thức, không thuận tiện | <input type="checkbox"/> 5 Nhiều hình thức, thuận tiện |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

21. Theo Ông/Bà, các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được cung cấp có dễ thực hiện không?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Rất khó thực hiện | <input type="checkbox"/> 4 Khá dễ |
| <input type="checkbox"/> 2 Khó thực hiện | <input type="checkbox"/> 5 Rất dễ thực hiện |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

21a. Nếu khó thực hiện, xin cho biết hình thức nào và vì sao?

.....

.....

22. Ông/Bà có biết Hệ thống phản ánh, kiến nghị về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa (địa chỉ truy cập: tuongtac.khanhhoa.gov.vn) không? ☐ Có; ☐ Không

23. Trong năm, Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?

<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Có; (Vui lòng trả lời cột bên trái)</p> <p>23a. <u>Nếu có</u>, vui lòng cho biết phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà có được trả lời đầy đủ, kịp thời hay không?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">1</td><td>Chưa nhận được câu trả lời</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Trả lời không đầy đủ, chậm trễ</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Tạm được</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>Trả lời tương đối đầy đủ nội dung, kịp thời</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng</td></tr> </table>	1	Chưa nhận được câu trả lời	2	Trả lời không đầy đủ, chậm trễ	3	Tạm được	4	Trả lời tương đối đầy đủ nội dung, kịp thời	5	Trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Không (Vui lòng trả lời cột bên phải)</p> <p>23b. <u>Nếu không</u> thì vì sao?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">1</td><td>Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Còn ngại vì nhiều phiền hà</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>Chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị</td></tr> </table>	1	Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ	2	Đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời	3	Còn ngại vì nhiều phiền hà	4	Chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị	5	Làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị
1	Chưa nhận được câu trả lời																				
2	Trả lời không đầy đủ, chậm trễ																				
3	Tạm được																				
4	Trả lời tương đối đầy đủ nội dung, kịp thời																				
5	Trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng																				
1	Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ																				
2	Đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời																				
3	Còn ngại vì nhiều phiền hà																				
4	Chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị																				
5	Làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị																				

24. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hay không?

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">1</td><td>Rất không hài lòng</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Không hài lòng</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Tạm được</td></tr> </table>	1	Rất không hài lòng	2	Không hài lòng	3	Tạm được	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">4</td><td>Hài lòng</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Rất hài lòng</td></tr> </table>	4	Hài lòng	5	Rất hài lòng
1	Rất không hài lòng										
2	Không hài lòng										
3	Tạm được										
4	Hài lòng										
5	Rất hài lòng										

25. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với cơ quan trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?

Nội dung	Mức độ			
	Ít mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
(1) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	1	2	3	4
(2) Nâng cấp hạ tầng, hệ thống phần mềm đảm bảo ổn định, thông suốt	1	2	3	4
(3) Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	1	2	3	4
(4) Nâng cao năng lực của cán bộ, chiến sĩ trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	1	2	3	4
(5) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, chiến sĩ đối với người dân	1	2	3	4
(6) Tăng cường các kênh thông tin hỗ trợ, giải đáp trực tuyến kịp thời cho người dân, doanh nghiệp	1	2	3	4
(7) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	1	2	3	4
(8) Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, chiến sĩ đối với người dân	1	2	3	4

26. Nếu còn ý kiến đánh giá, góp ý, phản ánh hoặc kiến nghị, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ (nếu ý kiến về cơ quan khác, vui lòng ghi rõ tên cơ quan):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

27. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:

- Thông tin khách hàng trả lời phiếu:

Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	1
Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	2
Cá nhân/hộ gia đình	3

- Giới tính:

Nam	1
Nữ	2

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

- Trình độ:

Tiểu học	1	Cao đẳng	5
THCS (cấp II)	2	Đại học	6
THPT (cấp III)	3	Trên Đại học	7
Trung cấp	4	Trình độ khác	8

- Nghề nghiệp:

Lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh, buôn bán	6
Công nhân	3	Nhân viên văn phòng	7
Nông dân	4	Khác (nghỉ hưu, nội trợ,...)	8

(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại Phòng Cải cách hành chính, Sở Nội vụ: 02583.810.440)

VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN
Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!