



অবিলম্বে প্রকাশের উদ্দেশ্যে: 10/24/2023

গভর্নর ক্যাথি হোকল

গভর্নর হোকল টনিয়া ওয়েবস্টারকে নিউ ইয়র্ক স্টেটের সর্বপ্রথম প্রধান গ্রাহক
অভিজ্ঞতা কর্মকর্তা হিসেবে নিয়োগদান করলেন

*ওয়েবস্টার পদটির জন্য বেসরকারি খাতে দুই দশকের বেশি সময়ের রূপান্তরমূলক
কাজের অভিজ্ঞতা নিয়ে আসছেন*

*স্টেটের সেবার অ্যাক্সেস উন্নত করতে এবং সকল নিউ ইয়র্কবাসীর জন্য সরকারকে
আরো কার্যকর করতে গভর্নরের সার্বিক পরিকল্পনায় CXO একটি মুখ্য ভূমিকা পালন
করবে*

গভর্নর ক্যাথি হোকল আজকে ঘোষণা করলেন যে নিউ ইয়র্ক স্টেটের সর্বপ্রথম প্রধান গ্রাহক
অভিজ্ঞতা কর্মকর্তা (Chief Customer Experience Officer, CXO) হিসেবে দায়িত্ব পালন করার
জন্য টনিয়া ওয়েবস্টারকে নিয়োগদান করা হয়েছে। এই পদে থেকে একটি গ্রাহককেন্দ্রিক
সংস্কৃতির পক্ষে কাজ করার জন্য এবং নিউ ইয়র্কের বাসিন্দারা যেভাবে স্টেটের সেবা ও ভাতা
পেয়ে থাকে তা রূপান্তর করার জন্য ওয়েবস্টার সরাসরি স্টেট এজেন্সিসমূহের সাথে কাজ
করবেন। গভর্নরের 2023 স্টেট অফ দ্য স্টেট ভাষণে প্রথম এই গুরুত্বপূর্ণ পদটি তৈরির ঘোষণা
করা হয় এবং এটি সকল নিউ ইয়র্কবাসীর জন্য সরকারকে আরো কার্যকর করার সার্বিক
পরিকল্পনার অংশ। ওয়েবস্টার হলেন দেশের সর্বপ্রথম গভর্নর কর্তৃক নিয়োগপ্রাপ্ত প্রধান গ্রাহক
অভিজ্ঞতা কর্মকর্তা।

"সরকারের একটি এজেন্সি থেকে সেবা বা ভাতা পাওয়া কোনো কঠিন, পীড়াদায়ক বা
হতাশাজনক ব্যাপার হওয়া উচিত না," **গভর্নর হোকল বলেন।** "টনিয়া ওয়েবস্টারকে এই
প্রয়াসের নেতৃত্বদানের জন্য পেয়ে বামেলার অংশ হ্রাস, দক্ষতা বৃদ্ধি, এবং গ্রাহককে অগ্রাধিকার
প্রদানের ব্যাপারে নিউ ইয়র্ক একটি মানদণ্ড স্থির করতে পারবে বলে আমি আত্মবিশ্বাসী। গ্রাহক
অভিজ্ঞতায় নতুন এক দৃষ্টিভঙ্গির দ্বারা আমরা দেশকে দেখিয়ে দিবো যে সরকার কী করতে
পারে।"

বাসিন্দারা কীভাবে নিউ ইয়র্ক স্টেট সরকারের সাথে যোগাযোগ করে তা উন্নত করা প্রধান গ্রাহক
অভিজ্ঞতা কর্মকর্তার দায়িত্ব। জনগণকে প্রদত্ত সেবার কেন্দ্রে যাতে বাসিন্দাদের অভিজ্ঞতা থাকে
তা নিশ্চিত করার জন্য তিনি স্টেট এজেন্সিসমূহের সাথে কাজ করবেন।

ওয়েবস্টার একটি স্টেটব্যাপী গ্রাহক অভিজ্ঞতা কৌশল তৈরি ও তা নির্বাহ করার কাজে নেতৃত্ব দিবেন; উন্নয়ন প্রক্রিয়া সনাক্ত করতে এবং অর্জনযোগ্য ডেটাচালিত লক্ষ্য নির্ধারণ করতে এজেন্সির নেতৃত্বের সাথে সহযোগিতা করবেন; স্টেটের ব্যবহারকারী সংক্রান্ত গবেষক, ডিজাইনার এবং ডিজিটাল পেশাদারের দল বৃদ্ধির মাধ্যমে মানবকেন্দ্রিক নকশার জন্য স্টেটের সক্ষমতা সম্প্রসারিত করবেন; এবং নিশ্চিত করবেন যাতে স্টেটের প্রযুক্তির রোডম্যাপে গ্রাহকদের অভিজ্ঞতার নীতিমালা নিহিত থাকে।

নিউ ইয়র্ক স্টেট সরকারের অভ্যন্তরে গ্রাহক অভিজ্ঞতা কেন্দ্রিক বহু সংখ্যক চলমান উদ্যোগের উপর ভিত্তি করে ওয়েবস্টারের নিয়োগ সম্ভব হয়েছে, যার মধ্যে আছে নারী, নবজাতক ও শিশুদের (Women, Infants and Children, WIC) জন্য বিশেষ সম্পূরক পুষ্টির (Special Supplemental Nutrition Program) জন্য নাম লেখানো ও কেনাকাটার অভিজ্ঞতা উন্নত করা; যোগ্য নিউ ইয়র্কবাসীদের জন্য একটি নতুন বিনামূল্যের কর দায়ের করার ব্যবস্থাসহ গুরুত্বপূর্ণ কর ক্রেডিট পাওয়ার সুযোগকে ত্বরান্বিত ও উন্নত করা; চাইল্ডকেয়ার সহায়তা পাওয়ার সুযোগ সম্প্রসারিত করা; স্টেট এজেন্সিসমূহের সাথে যোগাযোগ সহজতর এবং আরো কার্যকর করার জন্য নকশা করা উন্নত যোগাযোগ প্ল্যাটফর্ম শুরু করার কাজ ত্বরান্বিত করা; এবং অনলাইন লেনদেন যাতে ব্যবহারকারীবান্ধব, বোধগম্য, অ্যাক্সেসিবল এবং নিউ ইয়র্কবাসীদের পর্যাপ্ত সেবা প্রদান করে তা নিশ্চিত করতে স্টেটের ব্যবহারকারী সংক্রান্ত গবেষক, ডিজাইনার এবং ডিজিটাল পেশাদারের দল সম্প্রসারিত করা।

বেসরকারি খাতে গ্রাহকদের অভিজ্ঞতা রূপান্তরের নেতৃত্বদানে ওয়েবস্টারের 20 বছরের বেশি অভিজ্ঞতা রয়েছে। তিনি সর্বশেষ ম্যাসাচুসেটসের ব্লু ক্রস ব্লু শিল্ডের (Blue Cross Blue Shield) জন্য সেবার সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট হিসেবে এবং স্বাস্থ্য পরিকল্পনার সাবেক CXO হিসেবে দায়িত্ব পালন করেছেন। ব্লু ক্রস ব্লু শিল্ডে তার পদপ্রাপ্তির পূর্বে টনিয়া কমকাস্ট NBC (Comcast NBC)/ইউনিভার্সালের (Universal) গ্রাহক অভিজ্ঞতার ভাইস প্রেসিডেন্ট ছিলেন, যেখানে তিনি সেবার গ্রাহক সন্তুষ্টি নাটকীয়ভাবে উন্নত করেছেন। ওয়েবস্টার স্টেট পরিচালনা ও অবকাঠামো পরিচালক ক্যাথরিন গার্সিয়ার অধীনে কাজ করবেন।

নিউ ইয়র্ক স্টেটের প্রধান গ্রাহক অভিজ্ঞতা কর্মকর্তা টনিয়া ওয়েবস্টার বলেন, "নিউ স্টেটের প্রথম প্রধান গ্রাহক অভিজ্ঞতা কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করতে পারা একটি সম্মান এবং একটি বিশেষাধিকার, এবং এই সরকার যাতে বাসিন্দা ও তাদের পরিবারের প্রতি আরো ভালোভাবে সাড়া দান করে তা সম্ভব করতে আমার দক্ষতা ব্যবহার করার জন্য আমি উন্মুখ। গভর্নর হোকল যথাযথভাবেই গ্রাহক অভিজ্ঞতা উন্নত করাকে নিউ ইয়র্কের একটি অগ্রাধিকার করেছেন, এবং আমি জানি যে একত্রে কাজ করলে আমরা প্রতিবন্ধকতা অপসারণ করতে পারবো এবং সরকারের এজেন্সিসমূহের সাথে দ্রুত, সরল ও সকলের জন্য আরো কার্যকর যোগাযোগ স্থাপনের ব্যবস্থা করতে পারবো।"

নিউ ইয়র্ক স্টেটের প্রধান তথ্য কর্মকর্তা ডব্লু রাই বলেন, "সরকারি চাকরিজীবী হিসেবে আমরা জানি যে আমরা যা করবো তার কেন্দ্রে নিউ ইয়র্কের মানুষকে রাখতে হবে। নিউ ইয়র্কবাসীরা যাতে সহজে এবং নিরাপদে তাদের প্রয়োজনীয় ও প্রাপ্য অতি গুরুত্বপূর্ণ সেবা পেতে পারে তা নিশ্চিত করার জন্য ব্যবস্থার হালনাগাদ ও বাধা হ্রাস করার প্রয়োজনকে গভর্নর হোকলের উদ্যোগ তুলে ধরছে। স্টেট সরকারজুড়ে একটি গ্রাহককেন্দ্রিক পন্থা তৈরি করার জন্য

এবং আরো ব্যবহারকারীবান্ধব, অ্যাক্সেসিবল এবং সরল প্রক্রিয়া, মানদণ্ড ও ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম নকশা করার জন্য তথ্য প্রযুক্তি সেবা অফিস (Office of Information Technology Services) স্টেটের নতুন CXO এর সাথে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করবে।"

হোয়াইট হাউজের (White House) ব্যবস্থাপনা ও বাজেট অফিসের (Office of Management and Budget) ডেপুটি ব্যবস্থাপনা পরিচালক জ্যাসন মিলার বলেন, "প্রথম দিন থেকেই বাইডেন প্রশাসন গ্রাহককেন্দ্রিক সেবা প্রদানকে আমাদের সকল কাজের কেন্দ্রে রেখেছে। গভর্নর হোকল কর্তৃক একজন প্রধান গ্রাহক অভিজ্ঞতা কর্মকর্তার নিয়োগ হলো সরকারি সেবা যাতে মানুষের প্রয়োজনকে অগ্রাধিকার প্রদানের জন্য নকশা করা হয় তা নিশ্চিত করার একটি প্রতিশ্রুতির প্রদর্শন। জনগণের সেবাদান করার জন্য সরকারকে দক্ষ ও কার্যকর করার ব্যাপারে কোনো পক্ষভেদ নেই, এবং প্রতিদিনের সরকারি সেবা উন্নয়ন করার ক্ষেত্রে স্টেটগুলি সম্মুখসারিতে রয়েছে। সকল আমেরিকানদের জন্য ফলাফল প্রদানে আমরা কাজ করছি, তাই নিউ ইয়র্কের গ্রাহক অভিজ্ঞতা অফিস, এবং সকল স্টেটের সাথে সহযোগিতামূলক কাজ করার জন্য আমরা উন্মুখ।"

###

আরো সংবাদ এখানে পাওয়া যাবে এখানে www.governor.ny.gov
নিউ ইয়র্ক স্টেট | এক্সিকিউটিভ চেম্বার | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418

[আনসাবস্ক্রাইব করুন](#)