



Для немедленной публикации: 24.10.2023

ГУБЕРНАТОР КЭТИ ХОКУЛ

ГУБЕРНАТОР ХОКУЛ НАЗНАЧИЛА ТОНИЮ УЭБСТЕР ПЕРВЫМ В ШТАТЕ НЬЮ-ЙОРК ГЛАВНЫМ СПЕЦИАЛИСТОМ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

Уэбстер привнесет в эту должность более двух десятилетий опыта успешной работы в частном секторе

Специалист по предоставлению услуг будет играть важную роль в комплексном плане губернатора по повышению доступности государственных услуг и эффективности работы правительства для всех жителей Нью-Йорка

Сегодня губернатор Кэти Хокул объявила о назначении Тони Уэбстер (Tonya Webster) первым в штате главным специалистом по предоставлению услуг. На этой должности Уэбстер будет работать непосредственно с ведомствами штата, отстаивая принципы культуры, ориентированной на интересы получателей услуг, и изменяя способы получения жителями Нью-Йорка услуг и льгот, предоставляемых штатом. О создании этой важной должности губернатор впервые объявила в своем послании «О положении дел в штате в 2023 году», и она является частью комплексного плана по улучшению работы правительства для всех жителей Нью-Йорка. Уэбстер - первый в стране назначенный губернатором главный специалист по предоставлению услуг.

«Получение услуг или льгот в государственных ведомствах не обязательно должно быть сложным, мучительным или разочаровывающим, — **сказала губернатор Хокул.** — "Я уверен, что с приходом Тони Уэбстер, возглавившей эту работу, Нью-Йорк установит новые стандарты предоставления услуг, устраняя проблемные моменты, повышая эффективность и ставя клиента на первое место. С новым взглядом на предоставление услуг мы покажем стране, на что способно правительство».

В задачи Офиса главного специалиста по предоставлению услуг входит улучшение взаимодействия жителей с органами власти штата Нью-Йорк. Она будет работать вместе с ведомствами штата, чтобы обеспечить приоритетность опыта жителей в предоставлении услуг населению.

Уэбстер предстоит разработать и возглавить реализацию стратегии развития обслуживания клиентов в масштабах штата; взаимодействовать с руководителями ведомств для определения путей совершенствования процессов и постановки достижимых целей, основанных на данных; развивать потенциал штата в области человеко-ориентированного подхода к путем расширения групп исследователей пользователей, дизайнеров и специалистов по цифровым технологиям; а также обеспечивать внедрение принципов обслуживания клиентов в технологическую дорожную карту штата.

Назначение Уэбстер основывается на ряде текущих инициатив, направленных на повышение качества обслуживания клиентов в органах власти штата Нью-Йорк, включая совершенствование процесса регистрации и оформления покупок в рамках Специальной программы дополнительного питания для женщин, младенцев и детей (WIC); повышение скорости и доступности получения важных налоговых льгот, включая новый инструмент бесплатной подачи налоговых деклараций для жителей Нью-Йорка, имеющих на это право; расширение доступа к помощи по уходу за детьми; ускорение запуска усовершенствованных коммуникационных платформ, призванных сделать взаимодействие с ведомствами штата более простым и эффективным; расширение команды исследователей, дизайнеров и специалистов по цифровым технологиям штата для обеспечения того, чтобы операции в Интернете были удобными, понятными, доступными и надлежащим образом отвечали потребностям жителей Нью-Йорка.

Уэбстер имеет более чем 20-летний опыт руководства преобразованиями в сфере предоставления услуг в частном секторе. В последнее время она занимала должность старшего вице-президента по предоставлению услуг компании Blue Cross Blue Shield of Massachusetts и бывшего специалиста по предоставлению услуг по медицинскому страхованию. До работы в компании Blue Cross Blue Shield Тоня занимала должность вице-президента по работе с клиентами в компании Comcast NBC/Universal, где она значительно повысила уровень удовлетворенности клиентов и качества обслуживания. Уэбстер будет работать в подчинении Кэтрин Гарсии (Kathryn Garcia), директора по инфраструктуре и операциям в государственном секторе штата.

Главный специалист по предоставлению услуг штата Нью-Йорк, Тоня Уэбстер (Tonya Webster): «Для меня большая честь и привилегия занять пост первого в штате Нью-Йорк главного специалиста по предоставлению услуг, и я с нетерпением жду возможности использовать свои навыки, чтобы сделать правительство еще более отзывчивым к жителям и их семьям. Губернатор Хокул справедливо считает улучшение качества предоставления услуг одним из приоритетов Нью-Йорка, и я знаю, что совместными усилиями мы сможем устранить препятствия и сделать взаимодействие с государственными органами быстрым, простым и более эффективным для всех».

Директор по информационным технологиям штата Нью-Йорк Дрю Рэй (Dru Rai): «Как государственные служащие мы понимаем, что жители Нью-Йорка

должны быть в центре всего, что мы делаем. Инициатива губернатора Хокул подчеркивает необходимость модернизации систем и сокращения трудностей, связанных с их использованием, чтобы жители Нью-Йорка могли легко и безопасно получать доступ к важнейшим услугам, в которых они нуждаются и которых заслуживают. Управление информационно-технических услуг будет работать в тесном сотрудничестве с новым специалистом штата по предоставлению услуг над развитием клиентоориентированного подхода в правительстве штата и разработкой более удобных, доступных и оптимизированных процессов, стандартов и цифровых платформ».

Заместитель директора по управлению и бюджету Белого дома Джейсон Миллер (Jason Miller): «Администрация Байдена с первого дня своей работы поставила во главу угла предоставление услуг, ориентированных на клиента. Назначение губернатором Хокул главного специалиста по предоставлению услуг свидетельствует о стремлении обеспечить предоставление государственных услуг, ориентированных на удовлетворение потребностей людей. Нет ничего плохого в том, чтобы сделать правительство эффективным и действенным в обслуживании населения, и штаты ежедневно работают в авангарде улучшения предоставления государственных услуг. Мы рассчитываем на сотрудничество с Управлением по работе с клиентами Нью-Йорка, а также со всеми штатами, где мы работаем над достижением результатов для всех американцев».

###

Другие новости см. на веб-сайте www.governor.ny.gov
Штат Нью-Йорк | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418

[ОТМЕНИТЬ ПОДПИСКУ](#)