



گورنر KATHY HOCHUL

فوری ریلیز کے لیے: 2023/24/10

گورنر HOCHUL کی جانب سے TONYA WEBSTER کی ریاست نیو یارک کی سب سے پہلی چیف کسٹمر ایکسپیریئنس آفیسر کی حیثیت سے تقرری

Webster نجی شعبے میں دو دہائیوں سے زائد کے تغیر و تبدل کے کام کو اس مقام تک لائی ہیں

CXO ریاستی خدمات تک رسائی اور نیو یارک کے تمام شہریوں کے لیے حکومتی کام کو بہتر بنانے کی خاطر گورنر کے مجموعی منصوبے میں اہم کردار ادا کریں گی

گورنر Kathy Hochul نے آج Tonya Webster کی ریاست نیو یارک کی سب سے پہلی چیف کسٹمر ایکسپیریئنس آفیسر کے طور پر خدمات انجام دینے کے لیے ان کی تقرری کا اعلان کیا ہے۔ اس منصب پر فائز ہوتے ہوئے، Webster ریاستی ایجنسیوں کے ساتھ براہ راست کام کریں گی تاکہ کسٹمر پر مرکوز ثقافت کو فروغ دیا جائے اور نیو یارک کے باشندوں کی خدمات تک رسائی اور ریاست کی جانب سے مراعات حاصل کرنے کے طریقوں کو تبدیل کیا جائے۔ اس اہم منصب کے قیام کا سب سے پہلا اعلان گورنر کے 2023 اسٹیٹ آف اسٹیٹ خطاب میں کیا گیا تھا اور یہ نیو یارک کی عوام کے لیے حکومتی کاموں کو بہتر بنانے کے مجموعی منصوبے کا حصہ ہے۔ Webster ملک میں گورنر کی جانب سے مقرر کردہ پہلی چیف کسٹمر ایکسپیریئنس آفیسر ہیں۔

"کسی حکومتی ایجنسی سے خدمت یا مراعات کا حصول مشکل، تکلیف دہ یا مایوس کن نہیں ہونا چاہیے،" گورنر Hochul نے کہا۔ "Tonya Webster کے اس کوشش میں شامل ہونے اور اس کی قیادت کرنے سے، مجھے یقین ہے کہ جب تکلیف دہ مراحل کم کرنے، استعداد کو بڑھانے، اور کسٹمر کو اولین ترجیح دینے کی بات آئے تو نیو یارک اس حوالے سے معیارات قائم کرے گا۔ کسٹمر کے تجربے کے نئے نقطہ نظر کے ساتھ، ہم عوام کو دکھائیں گے کہ حکومت کیا کر سکتی ہے۔"

دفتر برائے چیف کسٹمر ایکسپیریئنس (Chief Customer Experience Office، CXO) رہائشیوں کا ریاست نیو یارک کی حکومت کے ساتھ تعامل کو بہتر بنانے کے طریقے کا ذمہ دار ہے۔ وہ حکومتی ایجنسیوں کے ساتھ مل کر کام کریں گی تاکہ اس امر کو یقینی بنایا جا سکے کہ رہائشیوں کا تجربہ عوام کو فراہم کی جانے والی خدمات پر مرکوز ہے۔

Webster ریاست بھر میں کسٹمر کے تجربے کی حکمت عملی تیار کرنے اور اس پر عمل درآمد کی قیادت کریں گی؛ عمل کاری کے طریقے کو بہتر بنانے کے طریقوں کی شناخت کرنے اور قابل حصول ڈیٹا سے چلنے والے اہداف طے کرنے کے لیے ایجنسی کے رہنماؤں کے ساتھ تعاون کریں گی؛ صارفی محققین، ڈیزائنرز اور ڈیجیٹل ماہرین پر مشتمل اپنی ٹیموں کو بڑھا کر انسان پر مرکوز ڈیزائن کے لیے ریاست کی صلاحیت کو بڑھائیں گی؛ اور یقینی بنائیں گی کہ ریاستی ٹیکنالوجی کی منصوبہ بندی میں کسٹمر کے تجربے کے قوانین شامل کیے جائیں۔

Webster کی تقرری ریاست نیو یارک کی حکومت کے اندر کسٹمر کے تجربے کے گرد مرکوز متعدد جاری اقدامات پر مبنی ہے، بشمول خصوصی اضافی تغذیاتی پروگرام برائے خواتین، شیرخوار اور اطفال (Women, Infants and Children, WIC) کے لئے اندراج اور خریداری کے تجربے کو بہتر بنانا؛ نیو یارک کے اہل باشندوں کے لیے

ایک نئے مفت ٹیکس فائلنگ ٹول سمیت، اہم ٹیکس کریڈٹس تک رسائی کو تیز تر اور بہتر بنانا؛ نگہداشت اطفال میں معاونت تک رسائی میں توسیع لانا؛ بہتر مواصلاتی پلیٹ فارمز کے آغاز کو تیز کرنا جن کا مقصد ریاستی ایجنسیوں کے ساتھ بات چیت کو آسان اور زیادہ موثر بنانا ہے؛ اور صارفی محققین، ڈیزائنرز اور ڈیجیٹل ماہرین پر مشتمل ریاستی ٹیموں کو بڑھانا تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ آن لائن ٹرانزیکشنز صارف دوست، قابل فہم، قابل رسائی اور مناسب طریقے سے نیو یارک کے باشندوں کے لیے خدمات انجام دیں۔

Webster کے پاس نجی شعبے میں کسٹمر کے تجربے کی تبدیلیوں کی قیادت کرنے کا 20 سال سے زیادہ کا تجربہ ہے۔ انہوں نے حال ہی میں میساچوسٹس میں واقع سروس برائے بلیو کراس بلیو شیلڈ (Blue Cross Blue Shield) کی سینئر نائب صدر اور سابقہ CXO برائے منصوبہ صحت کے طور پر خدمات انجام دی ہیں۔ بلیو کراس بلیو شیلڈ میں اپنے منصب پر فائز ہونے سے قبل، Tonya کوم کاسٹ NBC/یونیورسل کے لیے کسٹمر ایکسپیریئنس کی نائب صدر تھیں، جہاں انہوں نے ناقابل بیان طریقے سے صارفین کے اطمینان اور سروس کو بہتر بنایا۔ Webster ریاستی کارروائیوں اور بنیادی ڈھانچوں کی ڈائریکٹر، Kathryn Garcia کو رپورٹ کریں گی۔

ریاست نیو یارک کی چیف کسٹمر ایکسپیریئنس آفیسر **Tonya Webster** نے کہا کہ، "ریاست نیو یارک کی پہلی چیف کسٹمر ایکسپیریئنس آفیسر کے طور خدمات انجام دینا ایک فخر اور اعزاز ہے، اور میں رہائشیوں اور ان کے اہل خانہ کے لئے اس حکومت کو مزید ذمہ دار بنانے میں مدد کرنے کے لئے اپنی مہارت کا استعمال کرنے کی مشتاق ہوں۔ گورنر Hochul نے بجا طور پر نیو یارک میں کسٹمر کے تجربے کو بہتر بنانے کو ترجیح دی ہے، اور میں جانتی ہوں کہ مل کر کام کرنے سے ہم رکاوٹوں کو دور کر سکتے ہیں اور حکومتی ایجنسیوں کے ساتھ تعاملات قائم کر سکتے ہیں جو سب کے لیے فوری، آسان اور زیادہ موثر ہوں۔"

ریاست نیو یارک کے چیف انفارمیشن آفیسر **Dru Rai** نے کہا، "سرکاری ملازم ہونے کی حیثیت سے، ہم سمجھتے ہیں کہ ہم جو بھی فعل سرانجام دیتے ہیں، وہ نیو یارک کی عوام پر مرکوز ہونا چاہیے۔ گورنر Hochul کا اقدام نظاموں کو اپ گریڈ کرنے اور رکاوٹ کو کم کرنے کی ضرورت کو نمایاں کرتا ہے تاکہ یقینی بنایا جا سکے کہ نیو یارک کے باشندے ان اہم خدمات تک آسان اور محفوظ رسائی پا سکیں، جو ان کو درکار ہیں اور جن کے وہ مستحق ہیں۔ دفتر برائے انفارمیشن ٹیکنالوجی سروسز ریاست کی نئی CXO کے ساتھ مل کر کام کرے گا تاکہ ریاستی حکومت میں کسٹمر پر مبنی حکمت عملی کو فروغ دیا جا سکے اور مزید صارف دوست، قابل رسائی اور ہموار طریقہ ہائے کار، معیارات اور ڈیجیٹل پلیٹ فارمز کو تیار کیا جا سکے۔"

وائٹ ہاؤس دفتر برائے مینیجمنٹ اور بجٹ کے ڈپٹی ڈائریکٹر برائے مینیجمنٹ **Jason Miller** نے کہا، "روز اول سے، Biden انتظامیہ نے ہمارے تمام تر امور کا مرکز و محور کسٹمر پر مرکوز سروس کی فراہمی کو بنایا ہے۔ گورنر Hochul کی جانب سے ایک چیف کسٹمر ایکسپیریئنس آفیسر کی تقرری اس بات کو یقینی بنانے کا مظہر ہے کہ حکومتی خدمات کو اس طرح تیار کیا گیا ہو کہ وہ افراد کی ضروریات کو اولین ترجیح دیں۔ حکومت کو عوام کی خدمت میں مستعد اور موثر بنانے کے بارے میں کچھ بھی متعصبانہ نہیں ہے، اور ریاستی عوامی خدمات کی فراہمی کو بہتر بنانے میں بلا ناغہ صف اول پر ہیں۔ ہم ریاست نیو یارک کے دفتر برائے کسٹمر ایکسپیریئنس، اور تمام ریاستوں کے ساتھ مل کر کام کرنے کے منتظر ہیں، کیونکہ ہم تمام امریکیوں کے لیے اہداف حاصل کرنے کے لیے مصروف عمل رہتے ہیں۔"

###

اضافی خبریں یہاں ملاحظہ کی جا سکتی ہیں www.governor.ny.gov
ریاست نیو یارک | ایگزیکٹو چیمر | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418

[ان سبسکرائب کریں](#)