



الحاكمة كاثيري هوكول

للنشر فوراً: 2024/11/25

الحاكمة Hochul (هوكول) تعلن عن إطلاق أول استراتيجية لتجربة العملاء في ولاية نيويورك لتحسين العمليات الحكومية

ستساعد "تجربة نيويورك" في تقليص فجوات التسجيل، وتقليل ضريبة الوقت، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين رضا العملاء

أعلنت الحاكمة Kathy Hochul (كاثيري هوكول) اليوم عن إطلاق أول استراتيجية لتجربة العملاء في ولاية نيويورك، وهي مبادرة رائدة تهدف إلى تحسين كيفية تفاعل سكان نيويورك مع الخدمات الحكومية وتحسين العمليات الحكومية على أساس يومي. تمثل الاستراتيجية الشاملة، التي يشار إليها باسم تجربة نيويورك (New York Experience)، خطوة محورية في جعل وكالات الولاية أكثر كفاءة وإنصافاً مع الحد من الهدر لتلبية احتياجات جميع سكان نيويورك بشكل أفضل.

"تمثل تجربة نيويورك التزامنا الثابت بتحسين الخدمات العامة وتقليل الحواجز البيروقراطية وبناء الثقة في حكومتنا،" قالت الحاكمة Hochul (هوكول). "تركز الولاية دائماً على ضمان أن يتمكن جميع سكان نيويورك من الوصول إلى البرامج التي يحتاجون إليها، مع خلق تجربة أسرع وأكثر سهولة في التعامل مع وكالات الولاية."

قالت Tonya Webster (تونيا ويبستر)، الرئيسة التنفيذية لتجربة العملاء، "هذه الاستراتيجية هي أكثر من مجرد رؤية؛ إنها دعوة للعمل، ولكل وكالة من وكالات الولاية دور في التأكد من أننا نفي بوعدنا بإنشاء حكومة أكثر كفاءة واستجابة تستمر في وضع سكان نيويورك في مركز عملية صنع القرار. معاً، تبني الولاية حكومة تعمل حقاً لخدمة الشعب الذي نخدمه."

تسعى مبادرة تجربة نيويورك (New York Experience, NYX) إلى جعل نيويورك رائدة في التميز في الخدمة العامة من خلال تبني خمسة مجالات رئيسية للتحسين:

- **تقليل فجوات التسجيل** - ضمان إمكانية وصول جميع سكان نيويورك بسهولة إلى الخدمات الحكومية، بغض النظر عن موقعهم أو وضعهم الاجتماعي والاقتصادي أو إعاقاتهم. ويتضمن ذلك تبسيط العمليات، وتقديم الخدمات عبر قنوات متعددة (أي عبر الإنترنت، وشخصياً، والهاتف) وضمان سهولة استخدام الخدمات.
- **تقليل ضريبة الوقت** - إعادة الوقت لسكان نيويورك من خلال تبسيط العمليات الحكومية الطويلة والتطبيقات، وإزالة الخطوات غير الضرورية للحصول على الخدمات، والتخلص من العقبات البيروقراطية قدر الإمكان، لإعادة الوقت للناس.
- **تعزيز الكفاءة التشغيلية** - تبسيط العمليات الحكومية لتقليل أوقات الانتظار، والحد من البيروقراطية وجعل الخدمات أكثر كفاءة.
- **تحسين التجربة الرقمية** - تحسين جودة تفاعلات الأشخاص مع المنصات الإلكترونية. سنجعل الواجهات الرقمية أكثر سهولة للمستخدم ومتوافقة مع الأجهزة المحمولة، بالإضافة إلى أن تكون بديهية وسريعة الاستجابة.

- **زيادة رضا العملاء** - تطوير تجربة تقديم الخدمات بشكل عام من خلال جعلها أكثر تخصيصًا واستجابةً وتوافقًا مع احتياجات وتوقعات سكان نيويورك.

تُعد استراتيجية تجربة نيويورك (NYX) بمثابة خطة جريئة وقابلة للتنفيذ، تمكّن كل وكالة حكومية من إحداث تغيير حقيقي في كيفية تقديم الخدمات للجمهور، وتقضي على الروتين البيروقراطي في الحكومة. ولتحويل هذه الرؤية إلى حقيقة، أطلقت الولاية موقع ويب تجربة نيويورك (NYX)، وهو مركز تفاعلي مصمم ليكون بمثابة مورد للوكالات الحكومية. هنا، سيجد القادة والفرق على حد سواء مبادئ توجيهية وأدوات متطورة وأفضل الممارسات الواقعية لدمج المبادئ التي تركز على العملاء بسلاسة في عملياتهم اليومية.

لتفعيل هذه الجهود، ستقود وكالات الولاية التي لديها قاعدة كبيرة من العملاء الذين يقدمون خدمات أساسية - وزارة الصحة (Department of Health, DOH)، وإدارة المركبات الآلية (Department of Motor Vehicles, DMV)، ووزارة العمل (Department of Labor, DOL) - عملية تطبيق مبادئ التصميم التي تركز على الإنسان لتبسيط العمليات وتعزيز الأدوات الرقمية وتحسين التفاعل مع خدمات الولاية بشكل عام. ستجتمع هذه الوكالات كل ثلاثة أشهر مع مكتب تجربة العملاء (Office of Customer Experience) وستكون بمثابة القوة الدافعة وراء التقدم القابل للقياس في تجربة العملاء. ستركز الوكالات على تحديد الأولويات وتخصيص الموارد بفعالية ومعالجة التحديات التي تؤثر على تقديم الخدمات.

ومن خلال هذا الجهد التعاوني، تهدف ولاية نيويورك إلى تحويل كيفية تفاعل السكان مع حكومتهم، وتقديم تحسينات دائمة تعمل على تعزيز جودة الخدمة، وإنشاء معيار جديد لتجربة العملاء والكفاءة التشغيلية في الخدمة العامة.

لمزيد من المعلومات والتحديثات، قم بزيارة موقع ويب NYX هنا.

###

تتوفر أخبار إضافية على www.governor.ny.gov

ولاية نيويورك | الغرفة التنفيذية | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418

سجل للحصول على تحديثات من مكتب الحاكم: ny.gov/signup | أرسل NEW YORK في رسالة نصية إلى 81336

[إلغاء الاشتراك](#)