



অবিলম্বে প্রকাশের উদ্দেশ্যে: 11/25/2024

গভর্নর ক্যাথি হোকল

গভর্নর HOCHUL (হোকল) সরকারের কাজ উন্নত করতে নিউ ইয়র্ক স্টেটের প্রথম কাস্টোমারের অভিজ্ঞতার কৌশল শুরুর ঘোষণা করলেন

'New York Experience' এনরোলমেন্ট গ্যাপ সর্বনিম্ন করবে, টাইম ট্যাক্স কমাতে, অপারেশনাল দক্ষতা বাড়াতে এবং কাস্টোমারের সন্তুষ্টি বাড়াতে

গভর্নর Kathy Hochul (ক্যাথি হোকল) আজকে নিউ ইয়র্ক স্টেটের (New York State) সর্বপ্রথম কাস্টোমার অভিজ্ঞতা কৌশল শুরু করার ঘোষণা দিয়েছেন, এটি একটি যুগান্তকারী উদ্যোগ যার উদ্দেশ্য নিউ ইয়র্কবাসীর সরকারি সেবা নেওয়ার উপায় বদলে দেওয়া এবং সরকারের প্রতিদিনের কাজ উন্নত করা। New York Experience (NYX) নামের সার্বিক এই কৌশলটি স্টেট এজেন্সিগুলিকে আরো দক্ষ ও সমতার করা এবং একই সাথে সকল নিউ ইয়র্কবাসীর প্রয়োজনের ব্যাপারে আরো ভালো সাড়া দান করার জন্য অপচয় হ্রাস করার একটি অতি গুরুত্বপূর্ণ ধাপ।

"পাবলিক সার্ভিস উন্নত করা, ব্যুরোক্রেটিক বাধা কমানো এবং আমাদের সরকারে আস্থা গঠন করার ব্যাপারে আমাদের অবিচল অঙ্গীকারের প্রতিনিধি New York Experience," **গভর্নর Hochul (হোকল) বলেন।** "সকল নিউ ইয়র্কবাসী যাতে তাদের প্রয়োজনীয় প্রোগ্রামের অ্যাক্সেস পায় তা নিশ্চিত করা এবং একই সাথে আমাদের স্টেটের এজেন্সি গুলির সাথে কাজ করার সময় আরো দ্রুত, আরো ইউজার-ফ্রেন্ডলি অভিজ্ঞতা তৈরি করা সবসময়ই স্টেটের উদ্দেশ্য।"

চীফ কাস্টোমার এক্সপেরিয়েন্স অফিসার Tonya Webster (টানিয়া ওয়েবস্টার) বলেন, "এই কৌশলটি শুধু এটি ভিশন নয়; এটি ব্যবস্থা নেওয়ার আহ্বান, এবং নিউ ইয়র্কবাসীকে সিদ্ধান্ত নেওয়ার মাঝখানেই রাখতে এমন একটি আরো দক্ষ ও রেস্পন্সিভ সরকার তৈরির জন্য আমাদের অঙ্গীকার যাতে আমরা পূরণ করতে পারি তা নিশ্চিত করার জন্য প্রতিটি স্টেট এজেন্সিকে অবদান রাখতে হবে। একসাথে স্টেট এমন একটি সরকার গঠন করছে যা সত্যিই সেই মানুষদের জন্য কাজ করবে যাদের সেবা দেওয়া আমাদের দায়িত্ব।"

New York Experience উদ্যোগটি পাঁচটি প্রধান ব্যাপারে উন্নতির মাধ্যমে নিউ ইয়র্ককে পাবলিক সার্ভিস অসাধারণত্বের শীর্ষ অবস্থানে রাখতে চায়:

- **এনরোলমেন্ট গ্যাপ সর্বনিম্ন করা** - সরকারের সেবা যাতে অবস্থান, আর্থসামাজিক অবস্থা বা ডিজিটালিটি নির্বিশেষে সকল নিউ ইয়র্কবাসীর জন্য অ্যাক্সেসিবল থাকে তা

নিশ্চিত করা। এর মধ্যে আছে প্রক্রিয়া সহজ করা, একাধিক চ্যানেলের (যেমন অনলাইন, ইন-পার্সন, ফোন) মাধ্যমে সেবা দেওয়া এবং সেবা যাতে ইউজার-ফ্রেন্ডলি হয় তার গ্যারান্টি দেওয়া।

- **টাইম ট্যাক্স কমানো** - লম্বা সরকারি প্রক্রিয়া এবং আবেদন সহজ করা, সেবা পাওয়ার অপ্ৰয়োজনীয় ধাপ কমানো, এবং যেখানেই সম্ভব ব্যুরোক্রেটিক বাধা দূর করার মাধ্যমে নিউ ইয়র্কবাসীকে সময় ফেরত দেওয়া।
- **অপারেশনাল দক্ষতা বাড়ানো** - অপেক্ষার সময় কমাতে, রেড টেপ সর্বনিম্ন করতে এবং সেবাকে আরো দক্ষ করতে সরকারের প্রক্রিয়াকে সহজ করা।
- **ডিজিটাল অভিজ্ঞতা উন্নত করা** - অনলাইন প্ল্যাটফর্মে মানুষ যেই যোগাযোগ করে থাকে তার মান উন্নত করা। আমরা ডিজিটাল ইন্টারফেসগুলিকে আরো ইউজার এবং মোবাইল ফ্রেন্ডলি, সহজে বোঝা যাবে এমন, এবং রেস্পন্সিভ করবো।
- **কাস্টোমারের সন্তুষ্টি বাড়ানো** - সেবা দেওয়ার সার্বিক অভিজ্ঞতাকে আরো ব্যক্তিগত, রেস্পন্সিভ, এবং নিউ ইয়র্কবাসীর চাহিদা ও আশার সাথে মানানসই করার মাধ্যমে এটিকে আরো উন্নত করা।

NYX কৌশলটি একটি সাহসী ও প্রয়োগের যোগ্য পরিকল্পনা হিসেবে কাজ করে যা প্রত্যেক এজেন্সিকে জনগণকে সেবা দেওয়ার ব্যাপারে সত্যিকারের পরিবর্তন নিয়ে আসার, এবং সরকারে ব্যুরোক্রেটিক রেড টেপ দূর করার ক্ষমতা দিবে। এই ভিশনকে বাস্তব করার জন্য স্টেট **NYX ওয়েবসাইট** শুরু করতে যাচ্ছে, এটি স্টেট এজেন্সিগুলির রিসোর্স হওয়ার জন্য তৈরি করা একটি ইন্টারেক্টিভ হাব। এখানে নেতা এবং দল সবাই দিকনির্দেশনার নীতিমালা, অত্যাধুনিক তুলে এবং বাস্তব বিশ্বের সেবা প্র্যাকটিস খুঁজে পাবে যা তাদের প্রতিদিনের অপারেশনে কাস্টোমারকেন্দ্রিক নীতিমালা সহজে ব্যবহার করতে দিবে।

এই চেষ্টাকে অপারেশনাল করার জন্য, এসেন্সিয়াল সার্ভিস দেয় এমন বড় কাস্টোমার বেজসহ স্টেট এজেন্সিগুলি, অর্থাৎ ডিপার্টমেন্ট অফ হেলথ (Department of Health, DOH), ডিপার্টমেন্ট অফ মোটর ভেহিকেলস (Department of Motor Vehicles, DMV) এবং ডিপার্টমেন্ট অফ লেবার (Department of Labor, DOL), প্রক্রিয়া সহজ করা, ডিজিটাল টুল উন্নত করা, এবং স্টেটের সেবার সার্বিক ব্যবহার উন্নত করার ব্যাপারে মানবকেন্দ্রিক নকশার নীতিমালা প্রয়োগ করার নেতৃত্ব দিবে। এই এজেন্সিগুলি অফিস অফ কাস্টোমার এক্সপেরিয়েন্সের (Office of Customer Experience) সাথে বছরে চারবার বৈঠক করবে এবং কাস্টোমার অভিজ্ঞতার পরিমাপযোগ্য অগ্রগতির চালিকাশক্তি হিসেবে কাজ করবে। এজেন্সিগুলির মূল উদ্দেশ্য হবে অগ্রাধিকার সনাক্ত করা, কার্যকরভাবে রিসোর্স বরাদ্দ করা এবং সেবা দেওয়াকে প্রভাবিত করে এমন চ্যালেঞ্জের সমাধান করা।

এই সহযোগিতামূলক চেষ্টার মাধ্যমে সরকারের সাথে বাসিন্দাদের যোগাযোগের উপায় বদলে দেওয়া, সেবার মান উন্নত করবে এমন দীর্ঘস্থায়ী উন্নয়ন করা, এবং পাবলিক সার্ভিসে কাস্টোমারের অভিজ্ঞতা এবং অপারেশনাল দক্ষতার নতুন বেষ্টমার্ক তৈরি করাই নিউ ইয়র্ক স্টেটের উদ্দেশ্য।

আরো তথ্য এবং আপডেটের জন্য, NYX-এর ওয়েবসাইট ভিজিট করুন এখানে।

###

আরো সংবাদ পাওয়া যাবে এখানে www.governor.ny.gov -এ
নিউ ইয়র্ক স্টেট | এক্সিকিউটিভ চেম্বার | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
গভর্নরের অফিস থেকে আপডেট পেতে সাইন-আপ করুন: ny.gov/signup | NEW YORK লিখে 81336 নম্বরে
টেক্সট পাঠান

[আনসাবস্কাইব করুন](#)