



Pou Piblikasyon Imedya: 25/11/2024

GOUVÈNÈ KATHY HOCHUL

## GOUVÈNÈ HOCHUL ANONSE LANSMAN PREMYE ESTRATEJI EKSPERYANS KLIYAN ETA NOUYÒK POU AMELYORE OPERASYON GOUVÈNMAN

*'Eksperyans Nouyòk pral redui eka ki genyen nan enskripsyon yo, redui taks sou tan an, amelyore efikasite operasyon yo epi amelyore satisfaksyon kliyan yo*

Gouvènè Kathy Hochul te anonse jodi a lansman premye estrateji eksperyans kliyan Eta Nouyòk la, yon inisyativ revolisyonè ki vize pou transfòmè fason Nouyòkè yo entèraji avèk sèvis gouvènman yo epi amelyore operasyon gouvènman an chak jou. Estrateji global la, yo rele Eksperyans Nouyòk la, make yon etap esansyèl pou rann ajans eta yo pi efikas ak pi ekitab pandan y ap diminye fatra pou yo ka reponn pi byen ak bezwen tout Nouyòkè yo.

"Eksperyans Nouyòk la reprezante angajman inebranlab nou pou amelyore sèvis piblik yo, redui obstak biwokratik yo ak ranfòse konfyans nan gouvènman nou an," **Gouvènè Hochul te deklare.** "Eta a toujou konsantre pou asire ke tout Nouyòkè yo kapab aksede a pwogram yo bezwen an, pandan y ap kreye yon eksperyans ki pi rapid, ki pi fasil pou itilize nan relasyon yo avèk ajans eta nou an."

**Tonya Webster, Direktris Eksperyans Kliyan te deklare,** "Estrateji sa a plis pase yon vizyon; se yon apèl pou nou aji, epi chak ajans eta a gen yon wòl yo jwe pou asire nou kenbe pwomès nou an pou kreye yon gouvènman ki pi efikas e ki pi reyaktif ki kontinye mete Nouyòkè yo nan sant desizyon n ap pran yo. Ansanm, Eta a konstwi yon gouvènman ki vrèman travay pou moun n ap sèvi yo."

Inisyativ Eksperyans Nouyòk (NYX) vize pou pozisyonè Nouyòk kòm yon lidè ekselans sèvis piblik pandan l ap anbrase senk domèn amelyorasyon kle:

- **Redui Mank nan Enskripsyon yo** — Asire ke sèvis gouvènman yo fasil aksesib a tout Nouyòkè yo, kèlkeswa kote yo rete, sitiyoasyon sosyo-ekonomik oswa andikap yo. Sa a enkli senplifye pwosesis yo, ofri sèvis atravè plizyè chanèl (sa vle di sou entènèt, an pèsòn, pa telefòn) ak garanti ke sèvis yo fasil pou itilize.

- **Redui Taks sou Tan an** — Rebay Nouyòkè yo tan yo nan senplifye pwosesis ak aplikasyon gouvènman ki long yo, elimine etap ki pa nesèsè pou resevwa sèvis yo, epi retire obstak biwokratik yo tout kote sa posib pou rebay moun yo tan yo.
- **Amelyore Efikasite Operasyonèl** — Rasyonnalize pwosesis gouvènman an pou redui tan datant yo, minimize fòmalitye administratif yo epi rann sèvis yo pi efikas.
- **Amelyore Eksperyans Nimerik** — Amelyore kalite entèraksyon moun yo genyen avèk platfòm sou entènèt. Nou pral rann entèfas nimerik yo pi fasil pou itilize ak pi mobil, epi pi reyaktif.
- **Amelyore Satisfaksyon Kliyan** — Amelyore eksperyans prestasyon sèvis global la pandan y ap rann li pi pèsonalize, pi reyaktif, epi pi konfòm a bezwen ak atant Nouyòkè yo

Estrateji NYX la sèvi kòm yon plan odasye ak reyalizab, ki pèmèt a chak ajans eta a pou pwovoke yon vrè chanjman nan fason yo bay piblik la sèvis epi retire biwokratik la nan gouvènman an. Pou fè vizyon sa a yon realite, Eta a ap lanse [Sitwèb NYX](#), la yon sant entèraktif ki fèt pou vin resous pou ajans eta yo. Isit la, tou de lidè yo ak ekip yo pral jwenn prensip gid, zouti dènnye kri ak pi bon pratik konkrè nan mond reyèl la pou entegre prensip ki konsantre sou kliyan yo nan operasyon chak jou yo san pwoblèm.

Pou rann efò sa yo operasyonèl, ajans eta dispoze yon gran kliyantèl k ap bay sèvis esansyèl — Depatman Sante (Department of Health, DOH), Depatman Veyikil a Motè (Department of Motor Vehicles, DMV) ak Depatman Travay (Department of Labor, DOL) — pral gen responsabiltè pou aplike prensip konsepsyon ki santre sou moun pou senplifye pwosesis yo, amelyore zouti nimerik yo, epi amelyore entèraksyon global ak sèvis eta yo. Ajans sa yo pral reyini chak trimès avèk Biwo Eksperyans Kliyan an epi pral sèvi kòm fòs motris nan reyalizasyon pwogrè mezirab nan eksperyans kliyan. Ajans yo pral konsantre sou idantifikasyon priyorite yo, afekte resous yo yon fason ki efikas epi relve defi yo ki gen enpak sou prestasyon sèvis yo.

Atravè efò kolaborasyon sa a, Eta Nouyòk vize pou transfòme fason rezidan yo entèraji avèk gouvènman yo, pou pote amelyorasyon dirab ki amelyore kalite sèvis yo, epi etabli yon nouvo referans pou eksperyans kliyan ak efikasite operasyonèl yo nan sèvis piblik.

Pou plis enfòmasyon ak mizajou, vizite sitwèb NYX la isit la.

###

Lèt nouvèl disponib sou sit [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
 Eta Nouyòk | Chanm Egzekitif | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418  
 Enskri pou w jwenn mizajou Biwo Gouvènè a: [ny.gov/signup](http://ny.gov/signup) | Veye tèks NEW YORK bay 81336

[ANILE ENSKRIPSYON OU](#)