



Diffusione immediata: 25/11/2024

GOVERNATRICE KATHY HOCHUL

LA GOVERNATRICE HOCHUL ANNUNCIA L'AVVIO DELLA PRIMA STRATEGIA DI CUSTOMER EXPERIENCE DELLO STATO DI NEW YORK PER MIGLIORARE IL SETTORE GOVERNATIVO

"New York Experience" ridurrà al minimo le lacune nelle iscrizioni, i tempi burocratici, aumenterà l'efficienza operativa e migliorerà la soddisfazione dei clienti

La governatrice Kathy Hochul ha annunciato oggi il lancio della prima strategia di customer experience dello Stato di New York, un'iniziativa innovativa volta a trasformare il modo in cui i newyorkesi interagiscono con i servizi governativi e a migliorare le procedure amministrative quotidiane. La strategia completa, denominata New York Experience, costituisce un progresso cruciale per rendere le agenzie statali più efficienti ed eque, e ridurre contemporaneamente gli sprechi, al fine di rispondere meglio alle esigenze di tutti i newyorkesi.

La governatrice Hochul ha dichiarato: "La New York Experience esprime il nostro incrollabile impegno a migliorare i servizi pubblici, a ridurre le barriere burocratiche e a costruire la fiducia nel nostro governo. Lo Stato è fortemente orientato a garantire che tutti i newyorkesi possano accedere ai programmi di cui hanno bisogno, creando al contempo un'esperienza più veloce e più facile da usare quando si ha a che fare con le agenzie del nostro Stato".

La responsabile della Customer Experience Tonya Webster ha dichiarato: "Questa strategia non è solo una visione; è un invito all'azione, e ogni agenzia statale è chiamata a svolgere un ruolo per assicurarsi che manteniamo la nostra promessa di creare un governo più efficiente e reattivo che continui a mettere i cittadini di New York al centro del processo decisionale. Tutto lo Stato sta costruendo un governo che lavora davvero per le persone che serviamo".

L'iniziativa New York Experience (NYX) vuole posizionare New York come leader nell'eccellenza del servizio pubblico, abbracciando cinque aree chiave di miglioramento:

- **Ridurre le lacune nelle iscrizioni** - Garantire che i servizi governativi siano facilmente accessibili a tutti i newyorkesi, indipendentemente dalla loro

posizione, dallo stato socioeconomico o dalle disabilità. Ciò comprende la semplificazione dei processi, l'offerta di servizi attraverso più canali (ad esempio, online, di persona, telefonici) e la garanzia che i servizi siano facili da usare.

- **Ridurre i tempi burocratici** - Restituire il tempo ai newyorkesi semplificando le lunghe procedure e le domande dell'amministrazione, eliminando i passaggi superflui per ricevere i servizi e rimuovendo gli ostacoli burocratici, laddove possibile, per restituire il tempo alle persone.
- **Aumentare l'efficienza operativa** - Snellire i processi governativi per ridurre i tempi di attesa, minimizzare la burocrazia e rendere i servizi più efficienti.
- **Migliorare l'esperienza digitale** - Migliorare la qualità delle interazioni che le persone hanno con le piattaforme online. Miglioreremo le interfacce digitali, rendendole più semplici da utilizzare per gli utenti e sui dispositivi mobili, intuitive e flessibili.
- **Aumentare la soddisfazione dei clienti** - Promuovere l'esperienza complessiva di erogazione dei servizi personalizzandola, rendendola più reattiva e allineata alle esigenze e alle aspettative dei newyorkesi.

La Strategia NYX è un piano audace e attuabile che permette a tutte le agenzie statali di apportare un cambiamento reale nel modo in cui forniscono servizi al pubblico e di eliminare le lungaggini burocratiche dell'amministrazione. Per trasformare questa visione in realtà, lo Stato sta lanciando il sito web [NYX](#), un hub interattivo progettato per essere la risorsa delle agenzie statali. Qui, sia i leader che i team troveranno principi guida, strumenti all'avanguardia e buone pratiche reali per integrare facilmente i principi incentrati sul cliente nelle attività quotidiane.

Per concretizzare questi sforzi, le agenzie statali con una vasta base di clienti che forniscono servizi essenziali - Dipartimento della salute (Department of Health, DOH), Dipartimento della motorizzazione (Department of Motor Vehicles, DMV) e Dipartimento del lavoro (Department of Labor, DOL) - condurranno la missione di applicare i principi del design incentrato sull'uomo per snellire i processi, potenziare gli strumenti digitali e migliorare le interazioni complessive con i servizi statali. Queste agenzie si incontreranno trimestralmente con l'Ufficio per la Customer Experience e fungeranno da forza propulsiva per ottenere progressi misurabili della customer experience. Le agenzie si concentreranno sull'identificazione delle priorità, sull'allocazione efficace delle risorse e sulla risoluzione delle sfide che hanno un impatto sull'erogazione dei servizi.

Attraverso questo sforzo collaborativo, lo Stato di New York mira a trasformare il modo in cui i residenti interagiscono con il loro governo, a fornire miglioramenti duraturi che aumentino la qualità del servizio e a stabilire un nuovo punto di riferimento per la customer experience e l'efficienza operativa nel servizio pubblico.

Per ulteriori informazioni e aggiornamenti, visitare il sito web di NYX [qui](#).

###

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.governor.ny.gov
Stato di New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Per ricevere gli aggiornamenti dall'Ufficio della Governatrice, iscriversi su: ny.gov/signup | Inviare un SMS
con scritto NEW YORK all'81336

[ANNULLARE L'ISCRIZIONE](#)