



즉시 배포용: 2024년 11월 25일

KATHY HOCHUL 주지사

HOCHUL 주지사, 정부 운영 개선을 위해 뉴욕주 최초로 고객 서비스 전략 시행 발표

‘New York Experience’는 등록 절차를 최소화하고 시간세를 줄이며 운영 효율성과 고객 만족도 개선

Kathy Hochul 주지사는 오늘 뉴욕주 최초로 고객 서비스 전략을 실시한다고 발표했습니다. 해당 전략은 뉴욕 주민의 정부 서비스 이용 방식을 개혁하고 일반적인 정부 운영을 개선하는 목적의 혁신 이니셔티브입니다. **New York Experience**이라는 이름의 종합 전략은 주정부 기관의 효율성과 공정성을 개선하는 한편, 불필요한 요소를 줄여 모든 뉴욕 주민의 요구에 대응할 수 있도록 하기 위한 중요한 정책입니다.

Hochul 주지사는 이렇게 말했습니다. “New York Experience는 공공 서비스 개선, 행정 지연 해결, 정부 신뢰 강화를 위한 흔들림 없는 우리의 의지를 보여줍니다. 주정부는 모든 뉴욕 주민이 필요한 프로그램을 신속하게 이용할 수 있도록 보장하는 한편, 주정부 기관을 이용할 때 사용자 친화적인 경험을 제공하는 데 집중합니다.”

Tonya Webster 선임 소비자 책임관은 이렇게 말했습니다. “이번 전략은 비전 그 이상입니다. 이것은 행동을 촉구하는 것으로 모든 주정부 기관은 더욱 효율적이고 요구에 신속하게 대응하는 정부로서 뉴욕 주민을 의사 결정의 중심에 놓겠다는 의사 표명입니다. 주정부는 함께 노력하여 주민을 위해 진정으로 봉사하는 정부를 만들고 있습니다.”

New York Experience(NYX)는 다음 다섯 개 핵심 부문에서 공공 서비스 탁월성을 높여 뉴욕을 주도적인 위치에 올려 놓는 이니셔티브입니다.

- **이용 격차 최소화** — 위치와 사회경제적 조건, 장애 여부에 관계 없이 모든 뉴욕 주민이 정부 서비스를 쉽게 이용할 수 있도록 보장. 절차 간소화, 복수의 채널을 통한 서비스 제공(예: 온라인, 대면, 전화), 사용자 친화적인 서비스 제공 등 포함.
- **Reducing the Time Tax** — 오랜 시간이 소요되는 정부 절차를 간소화하고 불필요한 절차를 없애며 행정적인 문제를 해결하여 뉴욕 주민의 시간 절약.
- **운영 효율성 개선** — 정부 절차 간소화로 대기 시간을 줄이고 서비스 효율성 확보.

- **디지털 강화** — 온라인 플랫폼을 통한 소통 개선. 더욱 사용자 친화적이고 모바일 친화적이고 직관적이며 신속한 응답을 보장하는 디지털 인터페이스 제공.
- **고객 만족도 개선** — 개인 맞춤형으로 빠른 대응이 가능한 서비스를 뉴욕 주민의 수요와 기대에 맞추어 제공함으로써 전반적인 서비스 경험을 개선.

NYX 전략은 모든 주정부 기관에서 정부에서 까다로운 행정 절차를 없애는 등 일반 시민에 대한 서비스를 제공하는 방식을 실질적으로 바꾸는 대담하지만 실행 가능한 계획입니다. 이러한 비전을 실현하기 위해 주정부는 주정부 기관이 이용할 수 있는 인터랙티브 허브인 **NYX 웹사이트** 운영을 시작했습니다. 여기에서 모든 지도자와 팀은 기본 원칙과 최신 자료, 실제 모범 관행 등을 확인하고 이를 해당 기관의 일상 운영에 적용해 고객 중심 원칙을 세울 수 있습니다.

이러한 노력을 운영하기 위해 보건부(Department of Health, DOH), 차량관리부(Department of Motor Vehicles, DMV), 노동부(Department of Labor, DOL) 등 많은 수의 고객에게 필수 서비스를 제공하는 주정부 기관이 변화를 주도합니다. 인간 중심의 운영 원칙을 도입해 절차를 간소화하고 디지털 자원을 개선하며 전반적인 주정부 서비스 관련 소통을 개선합니다. 이러한 기관은 분기마다 민원인 경험청(Office of Customer Experience)과 회의를 가지게 됩니다. 이러한 정기적인 회의는 대민 서비스에서 유의미한 진전을 가져오게 하는 원동력이 될 것입니다. 주정부 기관은 우선순위 과제 선별, 효율적인 자원 배분, 서비스 제공을 가로막는 문제 대응 등에 집중합니다.

협력을 통해 뉴욕주는 주민과 정부 간의 소통 방식을 개혁하고 서비스 질을 개선하는 개선 조치를 시행하며 고객 경험을 측정하는 새로운 기준을 마련하고 공공 서비스 운영 효율성을 높입니다.

상세한 정보 및 최신 소식은 **NYX 웹사이트** 여기를 확인해 주십시오.

###

다음 웹 사이트에 더 많은 뉴스가 있습니다: www.governor.ny.gov
뉴욕주 | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
주지사 사무실에 업데이트 신청하기: ny.gov/signup 81336번으로 NEW YORK 이라는 문자 메시지를 보내세요

[구독 취소](#)