



Do natychmiastowej publikacji: 25.11.2024

GUBERNATOR KATHY HOCHUL

GUBERNATOR HOCHUL OGŁASZA URUCHOMIENIE PIERWSZEJ W STANIE NOWY JORK STRATEGII W ZAKRESIE DOŚWIADCZEŃ KLIENTÓW W CELU USPRAWNIENIA OPERACJI RZĄDOWYCH

„New York Experience” zminimalizuje luki w zapisach, skróci czas płacenia podatków, poprawi wydajność operacyjną i zwiększy zadowolenie klientów

Gubernator Kathy Hochul ogłosiła dziś uruchomienie pierwszej w historii strategii dotyczącej doświadczeń klientów w stanie Nowy Jork, przełomowej inicjatywy mającej na celu zmianę sposobu interakcji mieszkańców stanu Nowy Jork z usługami rządowymi i usprawnienie codziennej działalności rządu. Ta kompleksowa strategia, określana jako „Doświadczanie stanu Nowy Jork” (The New York Experience, NYX), stanowi kluczowy krok w kierunku zwiększenia wydajności i sprawiedliwości agencji stanu Nowy Jork, przy jednoczesnym ograniczeniu marnotrawstwa w celu lepszego reagowania na potrzeby wszystkich mieszkańców stanu Nowy Jork.

„Doświadczanie stanu Nowy Jork reprezentuje nasze niezachwiane zaangażowanie w poprawę usług publicznych, zmniejszanie barier biurokratycznych i budowanie zaufania do naszego rządu”, **powiedziała gubernator Hochul**. „Stan zawsze koncentruje się na zapewnianiu wszystkim mieszkańcom stanu Nowy Jork dostępu do programów, których potrzebują, jednocześnie tworząc szybsze i bardziej przyjazne dla użytkownika doświadczenie w kontaktach z agencjami naszego stanu”.

Dyrektor ds. doświadczeń klientów, Tonya Webster, powiedziała: „Ta strategia to coś więcej niż wizja; to wezwanie do działania, a każda agencja stanowa ma do odegrania rolę w upewnieniu się, że spełniamy naszą obietnicę stworzenia bardziej wydajnego i elastycznego rządu, który niezmiennie stawia mieszkańców stanu Nowy Jork w centrum procesu decyzyjnego. Wspólnie budujemy rząd, który naprawdę pracuje dla ludzi, którym służymy”.

Inicjatywa na rzecz doświadczania stanu Nowy Jork (NYX) ma na celu pozycjonowanie stanu Nowy Jork jako lidera w zakresie doskonałości usług publicznych poprzez objęcie pięciu kluczowych obszarów poprawy:

- **Minimalizowanie luk w dostępie do usług** – zapewnianie, że usługi rządowe są łatwo dostępne dla wszystkich mieszkańców stanu Nowy Jork, niezależnie od ich lokalizacji, statusu społeczno-ekonomicznego lub niepełnosprawności. Obejmuje to uproszczenie procesów, oferowanie usług za pośrednictwem wielu kanałów (tj. online, osobiście, telefonicznie) i zagwarantowanie, że są one przyjazne dla użytkownika.
- **Zmniejszanie podatku od czasu** – zwrócenie czasu mieszkańcom stanu Nowy Jork poprzez uproszczenie długotrwałych procesów i wniosków rządowych, wyeliminowanie niepotrzebnych kroków w celu otrzymania usług i usunięcie przeszkód biurokratycznych tam, gdzie to możliwe, aby zwrócić ludziom czas.
- **Poprawa wydajności operacyjnej** – usprawnienie procesów rządowych w celu skrócenia czasu oczekiwania, zminimalizowania biurokracji i zwiększenia wydajności usług.
- **Poprawa doświadczenia cyfrowego** – poprawa jakości interakcji ludzi z platformami internetowymi. Sprawimy, że interfejsy cyfrowe będą bardziej przyjazne dla użytkownika i urzędzeń mobilnych, intuicyjne i responsywne.
- **Zwiększanie zadowolenia klientów** – poprawa ogólnego doświadczenia w zakresie świadczenia usług poprzez uczynienie ich bardziej spersonalizowanymi, responsywnymi i dostosowanymi do potrzeb i oczekiwań mieszkańców stanu Nowy Jork.

Strategia NYX służy jako odważny i wykonalny plan, który umożliwi każdej agencji stanowej wprowadzanie rzeczywistych zmian w sposobie świadczenia usług na rzecz społeczeństwa oraz usuwanie biurokracji w rządzie. Aby urzeczywistnić tę wizję, stan uruchamia [stronę internetową NYX](#), interaktywne centrum zaprojektowane jako źródło informacji dla agencji stanowych. Zarówno liderzy, jak i zespoły znajdą tutaj zasady przewodnie, najnowocześniejsze narzędzia i najlepsze praktyki, aby płynnie zintegrować zasady zorientowane na klienta z ich codziennymi działaniami.

Aby zoperacjonalizować te działania, agencje stanowe z dużą bazą klientów, które świadczą podstawowe usługi – Departament Zdrowia (Department of Health, DOH), Departament Pojazdów Silnikowych (Department of Motor Vehicles, DMV) i Departament Pracy (Department of Labor, DOL) – będą przewodzić w stosowaniu zasad projektowania skoncentrowanego na człowieku w celu usprawnienia procesów, ulepszenia narzędzi cyfrowych i poprawy ogólnych interakcji z usługami stanowymi. Agencje te będą spotykać się co kwartał z Biurem ds. Doświadczeń Klientów (Office of Customer Experience) i będą służyć jako siła napędowa wymiernych postępów w zakresie doświadczeń klientów. Agencje te skupią się na identyfikacji priorytetów, efektywnej alokacji zasobów i stawianiu czoła wyzwaniom, które mają wpływ na świadczenie usług.

Poprzez te wspólne działania, stan Nowy Jork ma na celu zmianę sposobu interakcji mieszkańców z rządem, zapewnienie trwałych ulepszeń, które poprawią jakość usług i

ustanowią nowy punkt odniesienia dla doświadczeń klientów i wydajności operacyjnej w usługach publicznych.

Więcej informacji i uaktualnionych informacji można znaleźć na stronie internetowej NYX tutaj.

###

Dodatkowe wiadomości są dostępne na stronie www.governor.ny.gov
Stan Nowy Jork | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Zarejestruj się, aby otrzymywać najnowsze informacje z biura gubernatora: ny.gov/signup | Wyślij SMS o treści NEW YORK na numer 81336

[ZREZYGNUJ](#)