



Для немедленной публикации: 25.11.2024

ГУБЕРНАТОР КЭТИ ХОКУЛ

ГУБЕРНАТОР ХОКУЛ ОБЪЯВИЛА О ЗАПУСКЕ ПЕРВОЙ В ШТАТЕ НЬЮ-ЙОРК СТРАТЕГИИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ РАБОТЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА

Стратегия под названием «New York Experience» позволит уменьшить пробелы регистрации, сократить время на выполнение формальностей, повысить операционную эффективность и улучшить удовлетворенность клиентов

Сегодня губернатор Кэти Хокул объявила о запуске первой в штате Нью-Йорк стратегии качества обслуживания клиентов — новаторской инициативы, направленной на трансформацию взаимодействия жителей штата Нью-Йорк с государственными службами и улучшение повседневной работы правительства. Комплексная стратегия, получившая название «New York Experience», является важным элементом, который поможет повысить эффективность и равноправие в работе агентств штата и сократить непроизводительные затраты, чтобы лучше обслуживать потребности всех жителей штата Нью-Йорк.

«В стратегии New York Experience воплощено наше неизменное стремление улучшать государственные услуги, сокращать бюрократические барьеры и укреплять доверие к нашему правительству, — **сказала губернатор Хокул.** — Штат постоянно предпринимает усилия, чтобы обеспечить всем жителям штата доступ к нужным им программам и сделать взаимодействие с агентствами нашего штата более быстрым и удобным».

Директор по обслуживанию клиентов (Chief Customer Experience Officer)

Тоня Вебстер (Tonya Webster): «Эта стратегия — не просто концепция, а призыв к действию, и каждое агентство штата будет играть свою роль в выполнении нашего обещания создать более эффективное и динамичное правительство, которое всегда будет ставить во главу угла интересы жителей штата. Соединенными усилиями штат создает правительство, которое по-настоящему работает для людей, которых мы обслуживаем».

Инициатива New York Experience (NYX) призвана обеспечить штату Нью-Йорк лидерство в сфере качества государственных услуг и включает пять основных областей улучшения:

- **Уменьшение пробелов регистрации.** Принятие мер для того, чтобы государственные услуги были доступны для всех жителей штата Нью-Йорк независимо от их местонахождения, социально-экономического статуса или ограниченных возможностей. Сюда входят упрощение процессов, предложение услуг по нескольким каналам (например, через Интернет, лично и по телефону) и повышение удобства использования услуг.
- **Сокращение времени на выполнение формальностей.** Экономия времени жителей штата Нью-Йорк за счет упрощения отнимающих время формальностей и заявлений, исключения ненужных этапов при получении услуг и по возможности устранения бюрократических препятствий.
- **Повышение операционной эффективности.** Оптимизация процессов обслуживания граждан для сокращения времени ожидания, уменьшения формальностей и повышения эффективности услуг.
- **Улучшение цифрового обслуживания.** Улучшение качества взаимодействия граждан с онлайн-платформами. Предполагается сделать онлайн-интерфейсы более удобными для пользователей Интернета и мобильных устройств, интуитивно понятными и функциональными.
- **Повышение удовлетворенности клиентов.** Для улучшения общего качества обслуживания планируется сделать предоставление услуг более персонализированным, оперативным и лучше соответствующим потребностям и ожиданиям жителей штата.

Стратегия NYX представляет собой решительный и действенный план, который позволит каждому агентству штата по-настоящему изменить способ предоставления услуг гражданам и устранить бюрократические формальности. Для реализации этой концепции штат запускает [веб-сайт NYX](#), который станет интерактивным центром для агентств штата. Здесь руководители и сотрудники смогут найти руководящие принципы, современные инструменты и доказавшие свою эффективность передовые практики, которые помогут прозрачно интегрировать принципы клиентоориентированности в повседневную работу.

При реализации этой концепции ведущая роль отводится агентствам штата, которые предоставляют основные услуги большому количеству граждан, — Департаменту здравоохранения (Department of Health, DOH), Департаменту транспортных средств (Department of Motor Vehicles, DMV) и Департаменту труда (Department of Labor, DOL). Они будут применять принципы человеко-ориентированного проектирования для оптимизации процессов, совершенствования цифровых инструментов и улучшения общего взаимодействия с услугами штата. Эти агентства будут ежеквартально проводить совещания с Управлением по обслуживанию клиентов (Office of Customer Experience) и станут основным драйвером измеряемого процесса улучшения качества обслуживания клиентов. Агентства сосредоточат внимание на

определении приоритетов, эффективном распределении ресурсов и решении проблем, влияющих на предоставление услуг.

Благодаря этим совместным усилиям штат Нью-Йорк планирует изменить способы взаимодействия жителей с правительством, обеспечить долгосрочные улучшения, повышающие качество услуг, и установить новый стандарт качества обслуживания клиентов и операционной эффективности в сфере государственных услуг.

Подробную информацию и новости можно прочитать на сайте NYX здесь.

###

Другие новости см. на веб-сайте www.governor.ny.gov
Штат Нью-Йорк | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Подпишитесь на рассылку управления губернатора на сайте ny.gov/signup | Отправьте сообщение
«NEW YORK» на номер 81336

[ОТМЕНИТЬ ПОДПИСКУ](#)