



گورنر KATHY HOCHUL

فوری ریلیز کے لیے: 2024/25/11

گورنر HOCHUL (ہوکل) نے ریاست نیو یارک کی صارفی تجربے کی پہلی حکمت عملی کے آغاز کا اعلان کیا ہے تاکہ حکومت کے آپریشنز کو بہتر بنایا جا سکے

'نیو یارک ایکسپیرینس' سے اندراج کے خلاء میں کمی آنے گی، ٹائم ٹیکس میں کمی آنے گی، آپریشنل کارکردگی میں بہتری آنے گی اور صارفین کے اطمینان میں اضافہ ہو گا

گورنر Kathy Hochul (کیتھی ہوکل) نے آج ریاست نیو یارک کی صارفی تجربے کی پہلی حکمت عملی کے آغاز کا اعلان کیا ہے، جو ایک تاریخی اقدام ہے جس کا مقصد نیو یارک کے شہریوں کے حکومت کی خدمات کے ساتھ تعلقات میں تبدیلی لانا اور روزانہ کی بنیاد پر حکومت کے آپریشنز میں بہتری لانا ہے۔ یہ جامع حکمت عملی، جسے 'نیو یارک ایکسپیرینس' کا نام دیا گیا ہے، ریاستی ایجنسیوں کو زیادہ مؤثر اور منصفانہ بنانے کے لیے ایک اہم قدم ثابت ہو گی، جبکہ کوڑے کرکٹ میں کمی لاتے ہوئے، نیو یارک کے تمام شہریوں کی ضروریات کے مطابق بہتر ردعمل کو یقینی بنائے گی۔

"نیو یارک ایکسپیرینس ہماری عوامی خدمات کو بہتر بنانے، بیوروکریٹک رکاوٹیں کم کرنے اور حکومت پر اعتماد بڑھانے کے لیے ہمارے پختہ عزم کی نمائندگی کرتا ہے،" گورنر Hochul (ہوکل) نے کہا۔ "ریاست کی توجہ ہمیشہ اس بات پر مرکوز رہتی ہے کہ نیو یارک کے تمام شہری ان پروگرامز تک رسائی حاصل کر سکیں جن کی انہیں ضرورت ہے، جبکہ ہماری ریاستی ایجنسیوں کے ساتھ معاملات نبھاتے ہوئے، تیز تر اور صارف دوست تجربہ فراہم کیا جائے۔"

چیف کسٹمر ایکسپیرینس افسر Tonya Webster (ٹونیا ویبسٹر) نے کہا، "یہ حکمت عملی، ایک وژن سے کہیں بڑھ کر ہے؛ یہ عمل کرنے کا ایک مطالبہ ہے، اور ہر ریاستی ایجنسی کو اس وعدے پر عملدرآمد یقینی بنانے میں اپنا کردار ادا کرنا چاہیے کہ ایک زیادہ مؤثر اور فعال حکومت بنائی جائے جو فیصلہ سازی کے عمل میں نیو یارک کے شہریوں پر توجہ مرکوز رکھے۔ باہم مل کر، ریاست ایک ایسی حکومت تعمیر کر رہی ہے جو ان لوگوں کے لیے حقیقتاً کام کرے جن کی ہم خدمت کرتے ہیں۔"

نیو یارک ایکسپیرینس (The New York Experience, NYX) کا اقدام نیو یارک کو شاندار عوامی خدمات کی انجام دہی میں ایک رہنما کا مقام دلانے کی کوشش کرتا ہے، اور اس کے لیے پانچ اہم شعبوں میں بہتری لانے پر توجہ مرکوز کی جاتی ہے:

- اندراج کا خلاء کم کرنا — اس بات کو یقینی بنانا کہ شہریوں کے مقام، سماجی و اقتصادی حیثیت یا معذوریوں سے قطع نظر، نیو یارک کے تمام شہریوں کے لیے حکومت کی خدمات باسانی دستیاب ہوں۔ اس میں کارروائیوں کو مزید سادہ بنانا، مختلف چینلز (یعنی آن لائن، بالمشافہ، فون) کے ذریعے خدمات فراہم کرنا اور ان خدمات کے صارف دوست ہونے کی ضمانت دینا شامل ہو۔

- **ٹائم ٹیکس کم کرنا** — حکومت کی طویل کارروائیوں اور درخواستوں کو سادہ بناتے ہوئے، خدمات حاصل کرنے کے لیے غیر ضروری اقدامات ختم کرتے ہوئے، اور جہاں ممکن ہو بیوروکریسی کی رکاوٹیں دور کرتے ہوئے نیو یارک کے لوگوں کا وقت واپس لوٹایا جائے۔
- **آپریشنل کارکردگی میں اضافہ کرنا** — حکومتی کارروائیوں کو بہتر بناتے ہوئے انتظار کے اوقات میں کمی لاتے ہوئے، غیر ضروری پیچیدگیاں کم کرتے ہوئے اور خدمات کو زیادہ مؤثر بنایا جائے۔
- **ڈیجیٹل تجربے میں بہتری لانا** — آن لائن پلیٹ فارمز کے ذریعے لوگوں کے تعاملات کے معیار میں بہتری لائی جائے۔ ہم ڈیجیٹل انٹرفیسز کو زیادہ صارف دوست، موبائل کے لیے موزوں، سمجھنے میں آسان، اور جواب دینے والا بنائیں گے۔
- **صارف کے اطمینان میں اضافہ کرنا** — خدمات کی فراہمی کے مجموعی تجربے کو مزید ذاتی نوعیت والا، ردعمل ظاہر کرنے والا اور نیو یارک کے شہریوں کی ضروریات اور توقعات کے مطابق بنایا جائے۔

NYX حکمت عملی، ایک جرات مندانہ اور قابل عمل منصوبہ ہے جو ہر ریاستی ایجنسی کو یہ اختیار دیتا ہے کہ عوام کو خدمات فراہم کرنے کے طریقہ کار میں حقیقی تبدیلی لائی جائے اور حکومت میں بیوروکریسی کی غیر ضروری پیچیدگیاں دور کی جائیں۔ اس وژن کو ایک حقیقت بنانے کے لیے، ریاست کی جانب سے NYX ویب سائٹ کا آغاز کیا گیا ہے، جو ایک انٹرایکٹو مرکز ہے جسے ریاستی ایجنسیوں کے لیے ایک اہم وسیلے کے طور پر ڈیزائن کیا گیا ہے۔ یہاں، رہنماؤں اور ٹیموں دونوں کو رہنمائی کے اصول، جدید ترین ٹولز اور حقیقی دنیا کے بہترین طریقے ملیں گے تاکہ وہ صارف پر مرکوز اصولوں کو اپنے روزمرہ کے آپریشنز میں باآسانی ضم کر سکیں۔

ان کوششوں کو عملی طور پر بروئے کار لانے کے لیے، صارفین کی بڑی بنیاد والی ریاستی ایجنسیاں، جو اہم خدمات فراہم کرتی ہیں — یعنی محکمہ صحت (Department of Health, DOH)، محکمہ برائے موٹر گاڑیاں (Department of Motor Vehicles, DMV) اور محکمہ برائے محنت کش افراد (Department of Labor,) (DOL) — اپنی کارروائیوں کو آسان بنانے، ڈیجیٹل ٹولز کو بہتر بنانے اور ریاستی خدمات کے ساتھ مجموعی طور پر تعاملات کو بہتر بنانے کے لیے انسانوں پر مرکوز ڈیزائن کے اصولوں کو اپنانے کی قیادت کریں گی۔ یہ ایجنسیاں سہ ماہی بنیادوں پر دفتر برائے صارفی تجربہ (Office of Customer Experience) کے ساتھ ملاقات کیا کریں گی اور صارفی تجربے میں قابل پیمائش پیش رفت کو آگے بڑھانے میں ایک قوت محرکہ کے طور پر کام کریں گی۔ یہ ایجنسیاں ترجیحات کی نشاندہی کرنے، وسائل کو مؤثر طریقے سے مختص کرنے اور سروس کی فراہمی پر اثر انداز ہونے والے چیلنجز کو حل کرنے پر توجہ مرکوز کریں گی۔

اس مشترکہ کوشش کے ذریعے، ریاست نیو یارک کا مقصد یہ ہے کہ وہ حکومت کے ساتھ اپنے رہائشیوں کے تعامل کرنے کا طریقہ بدل سکے، اور ایسی دیرپا بہتریوں والے اقدامات فراہم کیے جائیں جو سروس کے معیار کو بہتر بنائیں، اور عوامی خدمات میں صارفی تجربے اور آپریشنل کارکردگی کے لیے ایک نیا معیار قائم کریں۔

مزید معلومات اور اپ ڈیٹس کے لیے، NYX کی ویب سائٹ یہاں ملاحظہ کریں۔

###

مزید خبریں www.governor.ny.gov پر دستیاب ہیں

ریاست نیو یارک | ایگزیکٹو چیمبر | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418 | ny.gov/signup | 81336 پر NEW YORK ٹیکسٹ کریں

[ان سبسکرائب کریں](#)