



גאווערנער קעטי האקול

אויף תיכף ארויסצוגעבן: 11/25/2024

**גאווערנער HOCHUL (האקול) מעלדט אנפאנג פון ניו יארק סטעיט'ס ערשטע קאסטומער ערפארונג סטראטעגיע צו פארבעסערן רעגירונג אפעראציעס**

**'ניו יארק ערפארונג' וועט פארמינערן איינשרייבונג שפאלטן, רעדוצירן שטייער, פארבעסערן אפעראציע פעאיגקייט און פארבעסערן קאסטומער צופרידנהייט**

גאווערנער Kathy Hochul (קעטי האקול) האט היינט געמאלדן די אנפאנג פון ניו יארק סטעיט'ס ערשטמאליגע קאסטומער ערפארונג סטראטעגיע, א אויסטערלישע איניציאטיוו געצילט צו טראנספארמירן די וועג וויאזוי ניו יארקער פארבינדן זיך מיט רעגירונג סערוויסעס און פארבעסערן רעגירונג אפעראציעס אויף א טעגליכע פארנעם. די פולשטענדיגע סטראטעגיע, אנגערופן די ניו יארק ערפארונג (New York Experience), צייכנט אן א וויכטיגע טריט אין מאכן סטעיט אגענטורן מער פעאיג און מעסיג בשעת רעדוצירן מיסט כדי צו זיין מער אנטווארליך צו די געברויכן פון אלע ניו יארקער.

"די ניו יארק ערפארונג רעפריזענטירט אונזער אנטשלאסענע פארפליכטונג צו פארבעסערן פובליק סערוויסעס, רעדוצירן ביוראקראטישע ציימונגען און אויפבויען צוטרוי אין אונזער רעגירונג," האט **גאווערנער Hochul (האקול) געזאגט**. "די סטעיט פאקוסירט שטענדיג אויף מאכן זיכער אז אלע ניו יארקער האבן צוטריט צו די פראגראמען וואס זיי דארפן, בשעת שאפן א שנעלערע, מער באנוצער-פריינדליכע ערפארונג ווען האנדלען מיט אונזער סטעיט'ס אגענטורן."

**טשייף קאסטומער ערפארונג אפיציר Tonya Webster (טאניא וועבסטער) האט געזאגט**, "דער סטראטעגיע איז מער ווי א וויזיע; עס איז א רוף פאר שריט, און יעדער סטעיט אגענטור האט א ראלע צו שפילן אין מאכן זיכער אז מיר האלטן זיך צו אונזער צוזאג צו שאפן א מער פעאיגער און אנטווארטליכע רעגירונג וואס טוט ווייטער לייגן ניו יארקער אין די צענטער פון מאכן באשלוסן. צוזאמען, טוט די סטעיט אויפבויען א רעגירונג וואס טוט טאקע ארבעטן פאר די מענטשן וואס מיר סערווירן."

די ניו יארק ערפארונג (NYX) איניציאטיוו צילט צו שטעלן ניו יארק אלס א פירער אין פובליק סערוויס אויסגעצייכנטקייט דורך ענטפאנגען פינף הויפט געביטן פון פארבעסערונגען:

- **פארמינערן איינשרייבונג שפאלטן** — מאכן זיכער אז עס איז גרינג פאר אלע ניו יארקער אנצוקומען צו רעגירונג סערוויסעס, אפגעזען פון זייער לאקאציע, סאציאלע-עקאנאמישע סטאטוס אדער באגרעניצונגען. דאס נעמט אריין פשוט'ער מאכן פראצעדורן, פארשלאגן סערוויסעס דורך מערערע וועגן (ד.מ. אנליין, פערזענליך, טעלעפאן) און פארזיכערן אז סערוויסעס זענען באנוצער-פריינטליך.

- **רעדוצירן די צייט שטייער** — צוריקגעבן צייט פאר ניו יארקער דורך פשוט'ער מאכן לענגערע רעגירונג פראצעדורן און אפליקאציעס, עלימינירן אומנויטיגע טריט אויף צו באקומען סערוויסעס און אוועקנעמען ביוראקראטישע שטערונגען ווען מעגליך כדי צוריקצוגעבן צייט צו מענטשן.
- **פארבעסערן אפעראציע פעאיגקייט** — פארלייכטערן רעגירונג פראצעדורן צו רעדוצירן ווארט צייט, פארמינערן שוועריגקייטן און מאכן סערוויסעס מער פעאיג.
- **פארבעסערן די דיגיטאלע ערפארונג** — פארבעסערנדיג די קוואליטעט פון אנטווארטליכקייט וואס מענטשן האבן מיט פלעטפארמעס אנליין. אונז וועלן מאכן דיגיטאלע אינטערפעיעס (פארבינדער) מער באנוצער- און מאביל-פריינטליך, נאטורליך און אנטווארטליך.
- **פארמערן קאסטומער צופרידנהייט** — פאראויס ריקן צו אויבנאויף סערוויס צושטעלונג ערפארונג דורך עס מאכן מער פערזענליך, אנטווארטליך, און פאסיג מיט ניו יארקער'ס געברויכן און ערווארטונגען.

די NYX סטראטעגיע דינט אלס א דרייטע און אקטיווע פלאן וואס מוטיגט יעדער סטעיט אגענטור צו פאראויס ריקן פאקטישע טוישונגען אין וויאזוי זיי שטעלן צו סערוויסעס פאר די פובליק, און צו אוועקנעמען ביוראקראטישע שוועריגקייטן אין די רעגירונג. כדי צו מאכן די וויזיע א ריאליטעט, פאנגט די סטעיט אן די **NYX וועבסייט**, א אינטעראקטיווע האב געאייגנט צו זיין די ריסורס פאר סטעיט אגענטורן. דא, וועלן סיי פירער און טעימס טרעפן וועג-ווייזענדע פרינציפן, די נייטע געצייט און די בעסטע פראקטישע פראקטיקן צו גרינגערהייט איינגלידערען קאסטומער-פאקוסירטע פרינציפן אין זייערע טעגליכע אפעראציעס.

צו אנפירן די באמייאונגען, סטעיט אגענטורן מיט גרויסע קאסטומער באזע וואס שטעלן צו וויכטיגע סערוויסעס — דעפארטמענט פון געזונטהייט (Department of Health, DOH), דעפארטמענט אוו מאטאר וויהקלס (Department of Motor Vehicles, DMV), און דעפארטמענט פון ארבעט (Department of Labor, DOL) — וועלן זיין די ערשטע איינצושטעלן יומען צענטרירטע אויסשטעל פרינציפן צו פארגרינגערן פראצעדורן, פארבעסערן דיגיטאלע געצייג און אויבנאויף אינטערעקשענס מיט סטעיט סערוויסעס. דער אגענטורן וועלן זיך טרעפן יעדע פערטל יאר מיט די אפיס פון קאסטומער ערפארונג און וועלן דינען אלס די קראפט אינטער באדייטענדע פארשריט אין קאסטומער ערפארונג. די אגענטורן וועלן פאוקוסירן אויף אידענטיפיצירן פריאריטעטן, אויסטיילן ריסורסן מער ווירקזאם און אדרעסירן שוועריגקייטן וואס אפעקטירן סערוויס צושטעלונג.

דורך די צוזאמענארבעט צילט ניו יארק סטעיט צו טראנספארמירן וויאזוי איינוואוינער אינטערעקטן מיט זייער רעגירונג, צושטעלן פארבעסערונגען וואס האלטן אן, און וואס פארבעסערן די סערוויס קוואליטעט און אוועקשטעלן א נייע בענטשמארק פאר קאסטומער ערפארונג און אפעראציע פעאיגקייטן אין פובליק סערוויס.

פאר מער אינפארמאציע און אפדעיטס, באזוכט די NYX וועבסייט דא.

###

נאך נייעס קען מען באקומען ביי [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
 ניו יארק סטעיט | עקזעקיוטיוו טשעימבער | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418  
 שרייבט זיך איין צו באקומען די לעצטע נייעס פון די גאווערנער'ס אפיס: [ny.gov/signup](http://ny.gov/signup) | טעקסט די ווערטער NEW YORK  
 צו 81336

[זיך ארויסשרייבן](#)