অবিলম্বে প্রকাশের উদ্দেশ্যে: 6/17/2022 **গভর্নর ক্যাথি হোকল**

গভর্নর ক্যাথি হোকল নিউ ইয়র্ক স্টেট শ্রম বিভাগের জন্য আধুনিকীকরণের মাইলফলক ঘোষণা করেছেন

NYSDOL 4-বছরের প্রযুক্তি বাস্তবায়ন পরিকল্পনার মধ্যবর্তী স্থানে পৌঁছেছে গ্রাহকদের অনুসন্ধানের 100 শতাংশ পরিচালনা করার লক্ষ্য

গভর্নর ক্যাথি হোকল আজ ঘোষণা করেছেন যে নিউ ইয়র্ক স্টেট শ্রম নিভাগ তার 4-বছরের কৌশলগত আধুনিকীকরণ পরিকল্পনার অর্ধেক পথ অতিক্রম করেছে, যা একটি চলমান প্রচেষ্টা যা কলের পরিমাণ হ্রাস করবে, গ্রাহকের অভিজ্ঞতা বাড়াবে এবং নিউ ইয়র্কবাসীদের বেকারত্ব বীমা সুবিধার সাথে দ্রুত সংযুক্ত করবে। নিউ ইয়র্ক স্টেট শ্রম দপ্তর (New York Sate Department Of Labor, NYSDOL) বর্তমানে নিউ ইয়র্ক স্টেট অফিস অফ ইনফরমেশন টেকনোলজি সার্ভিসেসের (New York State Office of Information Technology Services) সাথে সহযোগিতা করছে প্রযুক্তিগত সমাধানগুলি বিকাশ ও বাস্তবায়ন করতে যা UI সুবিধার আবেদন প্রক্রিয়াকে উন্নত করবে, দাবির স্থিতি পরীক্ষা করবে এবং 100% গ্রাহকদের অনুসন্ধান পরিচালনার লক্ষ্যে অভূতপূর্ব দক্ষতার সাথে দাবির সমস্যাগুলি সমাধান করবে। এই পরিকল্পনাটি গ্রাহকদের সামগ্রিক অভিজ্ঞতা ঊঊনত করার এবং জালিয়াতি কমানোর জন্য DOL এর চলমান প্রচেষ্টার অংশ।

"মহামারী চলাকালীন নিউ ইয়র্কের কর্মীবাহিনী যে সংগ্রামের সম্মুখীন হয়েছিল তা আমাদের দেখিয়েছে যে চাকরির সন্ধানকারীদের নিয়োগকারীদের সাথে সংযুক্ত করতে সক্ষম হওয়া কতটা গুরুত্বপূর্ণ," **গভর্নর হোকল বলেন।** "যখন আমরা মহামারীর অর্থনৈতিক প্রভাব থেকে পুনরায় গড়ে তুলছি, আমাদের অবশ্যই সেই সিস্টেমগুলিকে উন্নত করতে হবে যা আমাদের নিউ ইয়র্কবাসীদের হাতে অর্থ ফেরত দিতে সক্ষম করে। যে নিউ ইয়র্কবাসীরা কষ্টের সম্মুখীন হচ্ছেন তাদের সাহায্য করার জন্য মহামারী জুড়ে তাদের দ্রুত কাজের জন্য আমি শ্রম বিভাগের প্রশংসা করি এবং আমরা আমাদের পরিকাঠামোর ফাঁকগুলি সমাধান করার জন্য তাদের সাথে কাজ চালিয়ে যাওয়ার জন্য উন্মুখ।"

নিউ ইয়র্ক স্টেট শ্রম বিভাগের কমিশনার রবার্টা রেয়ার্ডন বলেন, "শ্রম বিভাগ ইতিমধ্যেই বেকারত্ব ব্যবস্থার উন্নতির জন্য কাজ করছিল, কিন্তু মহামারীটি প্রায় 5 মিলিয়ন নিউ ইয়র্কবাসীকে 105 বিলিয়ন ডলারের সহায়তা প্রদান করার জন্য সেই প্রক্রিয়াটিকে ত্বরান্বিত করেছিল৷ তারপর থেকে, বিভাগ উদ্ভাবনী সমাধানগুলি গ্রহণ করেছে এবং আমরা নিউ

ইয়র্কবাসীদের আরও ভালো পরিষেবা দেওয়ার জন্য অব্যাহতভাবে নিজেদের বিবর্তন চালিয়ে যাচ্ছি। আমাদের মানিয়ে নেওয়ার ক্ষমতার কারণেই এই বিশ্বব্যাপী স্বাস্থ্য সংকট জুড়ে বহু রাজ্য নেতৃত্বের জন্য আমাদের উপর নির্ভর করে।"

পরবর্তী 24 মাসে, NYSDOL, নিউ ইয়র্ক স্টেট অফিস অফ ইনফরমেশন টেকনোলজি সার্ভিসেসের (New York State Office of Information Technology Services, ITS) সাথে অংশীদারিত্বে, এগুলি করবে:

- একটি নতুন ওমনি-চ্যানেল যোগাযোগ কেন্দ্রের বিকাশ এবং বাস্তবায়ন করা করা যা গ্রাহকের দাবি সম্পর্কে নির্দিষ্ট প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার জন্য বট-চালিত প্রযুক্তি ব্যবহার করবে।
- একটি আপগ্রেড করা ফর্ম ব্যবস্থাপনার সিস্টেম উন্মোচন করা যা গ্রাহকদের দ্রুত প্রক্রিয়াকরণের জন্য যথাযথ ফর্ম জমা দিতে সক্ষম করতে বর্তমান সিস্টেমের সাথে কাজ করবে।
- NYSDOL এর অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণের উন্নতির জন্য একটি নতুন ইন্ট্রানেট সিস্টেম স্থাপন করা এবং কল সেন্টারের কর্মীদের অধিকতর দক্ষতার জন্য দাবি প্রক্রিয়াটিকে সহজতর করতে সহায়তা করা।
- বিভাগের UI সিস্টেম আধুনিকীকরণ প্রকল্পকে অগ্রসর করা, যা একটি অত্যাধুনিক, প্রকৃত-সময়ের সিস্টেম দ্বারা প্রাচীন লিগ্যাসি মেইনফ্রেমকে প্রতিস্থাপন করবে।
- একটি নতুন পরিচালনার মডেল তৈরি করা যা পরিচালনার দক্ষতা প্রদান করবে, উন্নত করবে এবং এজেন্ট এবং গ্রাহকের সম্পৃক্ততা বৃদ্ধি করবে।

NYS অফিস অফ ইনফরমেশন টেকনোলজি সার্ভিসেসের চিফ ইনফরমেশন অফিসার অ্যাঞ্জেলো 'টনি' রিদিক বলেছেন, "গভর্নর ক্যাথি হোকলের নেতৃত্বে, নিউ ইয়র্ক স্টেট বেকারত্ব বীমা সুবিধার সাথে কর্মীদের দক্ষতার সাথে সংযুক্ত করার জন্য তার কৌশলগত আধুনিকীকরণ পরিকল্পনায় জরুরি ভিত্তিতে এগিয়েছে। আমি ITS এর নেতাদের ধন্যবাদ জানাতে চাই যারা প্রযুক্তিগত সমাধানগুলিকে বিকাশ করতে এবং বাস্তবায়ন করার জন্য এগিয়ে আসতে সক্ষম হয়েছিলেন যা সমস্ত নিউ ইয়র্কবাসীর জন্য UI সুবিধার আবেদন প্রক্রিয়াকে উন্নত করবে। প্রযুক্তির প্রতি গভর্নর হোকলের অঙ্গীকারবদ্ধতা এবং আমাদের রাজ্যের গুরুত্বপূর্ণ পরিকাঠামো আপডেট করা তার অফিসে প্রথম দিন থেকেই অগ্রাধিকার পেয়েছে।"

NYSDOL এর বেকারত্ব বীমা বিভাগ USDOL দ্বারা অর্থায়ন করা হয়। কাজের চাপ এবং উৎপাদনের উপর ভিত্তি করে UI দাবি প্রক্রিয়াকরণের জন্য বাজেট ফেডারেল মান দ্বারা নির্ধারিত হয়। কোভিড-19 মহামারীর যখন শুরু হয়েছিল তার তুলনায় বর্তমান কলের পরিমাণ নাটকীয়ভাবে হ্রাস পেয়েছে এবং প্রসারিত ফেডারেল সুবিধার মেয়াদ শেষ হওয়ার সাথে সাথে আবার কমে এসেছে।

যখন কোভিড-19 মহামারী প্রাথমিকভাবে নিউ ইয়র্ক রাজ্যে আঘাত হানে, তখন NYSDOL UI এর দাবির ক্ষেত্রে এক অভূতপূর্ব বৃদ্ধি পেয়েছিল। মহামারীর দ্বারা দাবিগুলি প্রভাবিত হওয়ার প্রথম সপ্তাহে, NYSDOL মোট 1,734,100টিরও বেশি কল পেয়েছিল, যা সিস্টেমের ক্ষমতাকে ছাপিয়ে

গেছিল। NYSDOL দ্রুত তার সাথে মানিয়ে নিয়েছিল এবং কল সেন্টারের প্রাপ্যতা প্রসারিত করেছে, কলের উত্তর দেওয়ার জন্য আরো বেশি কর্মী নিয়োগ করেছিল, অতিরিক্ত কর্মী নিয়োগ করে, দাবির প্রক্রিয়াকে সুগম করে এবং ব্যান্ডউইথ বাড়ানোর জন্য সার্ভার যোগ করে।

মহামারীর এই সময়সীমা জুড়ে NYSDOL নিম্নলিখিত প্রযুক্তিগত ব্যবস্থাগুলিও বাস্তবায়ন করেছে:

- **ফোন পরিষেবার আপগ্রেড:** NYSDOL একটি নতুন আপডেট করা এবং সুবিন্যস্ত স্বয়ংক্রিয় ফোন সিস্টেম চালু করে যা বেকার নিউ ইয়র্কবাসীদের তাদের প্রয়োজনীয় সাহায্যের সাথে আরও ভালভাবে সংযুক্ত করে।
- **পারকিন্স**: বিভাগটি ব্যবহারকারীর অভিজ্ঞতা উন্নত করতে নতুন বট প্রযুক্তি ব্যবহার করে। NYSDOL 'পারকিন্স' চালু করে, যা NYSDOL ওয়েবসাইটে একটি চ্যাটবট, ফ্রান্সেস পারকিন্সের নামে যার নামকরণ করা হয়েছে, যেটি কিভাবে সুবিধাগুলির জন্য আবেদন করতে এবং তা পেতে হয় সে সম্পর্কে নিউ ইয়র্কবাসীদের প্রায়শই জিজ্ঞাসিত বহু প্রশ্নের উত্তর দিতে পারে। যদিও পারকিন্স একক দাবি সম্পর্কে প্রশ্নের উত্তর দিতে পারে না, এটি নতুন প্রশ্ন সনাক্ত করতে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা ব্যবহার করে। পারকিন্সের বিবর্তন হয়ে চলেছে এবং এক ডজন ভাষায় যোগাযোগ করতে পারে, যা নিউ ইয়র্কের মতো বৈচিত্র্যময় রাজ্যে অপরিহার্য।
- **একটি নতুন গুগল আবেদন**: NYSDOL একটি ক্লাউড-ভিত্তিক অ্যাপ্লিকেশন তৈরি করতে গুগল ক্লাউডের সাথে অংশীদারিত্ব করেছে, যা স্বয়ংক্রিয়ভাবে যে কোনো সময়ে আগত দাবির সংখ্যা অনুযায়ী স্কেল করতে পারে।
- **গ্রাহক সম্পর্ক সংক্রান্ত ব্যবস্থাপনার সরঞ্জাম:** ক্রমাগত বিকাশ করতে থাকার সাথে এই সরঞ্জামটি কাজের ভার ট্র্যাক করতে সহায়তা করে, এজেন্টদের সঠিক তথ্য প্রদান করে কলারদের জানানোর জন্য এবং গ্রাহকদের সমস্যা সমাধানে এজেন্টদের সহায়তা করে। CRM গ্রাহকদের আরও নিজেকে-পরিষেবা প্রদানের বিকল্পসমূহে অ্যাক্সেস প্রদান করে, যা কলের পরিমাণ হ্রাস করে।
- **ডকুসাইন:** NYSDOL আগের সপ্তাহের সার্টিফিকেশন জমা দেওয়ার জন্য ডকুসাইন ব্যবহার করে একটি সুবিন্যস্ত প্রক্রিয়া চালু করেছে, যা ব্যাকডেটেড সার্টিফিকেশন নামেও পরিচিত, যা নিউ ইয়র্কবাসীদের সহজে এবং দ্রুত অর্থ পেতে দেয়। গ্রাহকদের আর সার্টিফাই করার জন্য কল করতে হবে না। পূর্বে, ব্যাকডেটেড সার্টিফিকেশন শুধু একজন লাইভ প্রতিনিধির সাথে ফোনে করা যেত। নতুন সিস্টেম দ্রুত অনলাইনে সার্টিফিকেশন সম্পন্ন করতে দেয়। পরিচালনায় ডকুসাইনের বাস্তবায়নের পর থেকে, NYSDOL এর ব্যবহার প্রসারিত করেছে গ্রাহকদের দক্ষতার সাথে এবং নিরাপদে সহায়তা করার জন্য।
- **উন্নত যোগাযোগ:** NYSDOL আবেদনকারীদের তাদের দাবির স্থিতি সরাসরি টেক্সট এবং ইমেল করার জন্য একটি প্রক্রিয়া চালু করেছে যখন এটি অনুমোদন প্রক্রিয়ার মধ্য দিয়ে যায়। এই সিস্টেমটি মহামারী জুড়ে গ্রাহকদের কাছে স্ট্যাটাস আপডেট সহ 100 মিলিয়নেরও বেশি ইমেল এবং পাঠ্য বার্তা পাঠিয়েছে। এছাড়াও বিভাগটি নিয়মিতভাবে তার সামাজিক মিডিয়া প্ল্যাটফর্মগুলিতে নিউ ইয়র্কবাসীদের পরিবর্তনের তথ্যের সাথে সংযুক্ত করতে পোস্ট করে যা তাদের প্রভাবিত করবে, সেই সাথে চাকরির অনুসন্ধানের

সরঞ্জামসমূহ, ক্যারিয়ার গঠনে সহায়তা, এবং রাজ্যব্যাপী হাজার হাজার উপলব্ধ কাজের সুযোগগুলিতে অ্যাক্সেসের প্রচার করবে৷

- **<u>ওয়েবসাইট</u>:** NYSDOL তার ওয়েবসাইট পুনর্গঠন করেছে যাতে নিউ ইয়র্কবাসীদের গুরুত্বপূর্ণ UI সুবিধার তথ্য এবং কাজের সংস্থানগুলি খুঁজে পাওয়া সহজ হয়৷ এর মধ্যে আছে তথ্য পত্র, ভিডিও, ভার্চুয়াল ওয়ার্কশপ এবং অন্যান্য নিয়মিত আপডেট হওয়া বিষয়বস্তু।

NYSDOL প্রক্রিয়াগুলি মূল্যায়ন করা এবং প্রয়োজন অনুসারে সামঞ্জস্য করা অব্যাহত রেখেছে নিউ ইয়র্কবাসীদের জন্য এই গুরুত্বপূর্ণ সহায়তা ব্যবস্থাকে সুরক্ষিত করার সাথে সাথে। যখন নিউ ইয়র্ক স্টেট বিবর্তনরত COVID-19 মহামারী নেভিগেট করে চলেছে, তখন NYSDOL সিস্টেমের আধুনিকীকরণের সুযোগ অন্বেষণের জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

###

আরো সংবাদ পাওয়া যাবে এখানে www.governor.ny.gov -এ
নিউ ইয়র্ক স্টেট | এক্সিকিউটিভ চেম্বার | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418