



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

Per la diffusione immediata: 29 gennaio 2015

IL GOVERNATORE CUOMO SOTTOLINEA LA STRAORDINARIA RIDUZIONE DEI TEMPI D'ATTESA PRESSO IL DMV

30 minuti di tempi d'attesa media negli uffici gestiti dallo Stato, in diminuzione sui 72 minuti del 2013

Il Governatore Andrew M. Cuomo ha sottolineato oggi una straordinaria riduzione dei tempi di attesa negli uffici del Dipartimento della motorizzazione (DMV - Department of Motor Vehicles) dello Stato di New York. A settembre 2014, il tempo di attesa medio negli uffici del DMV gestiti dallo Stato si era ridotto a 30 minuti, in netto calo dai 72 minuti medi registrati a marzo 2013. Si tratta di una riduzione del 58% dei tempi di attesa dei clienti, raggiunta grazie all'Iniziativa Assistenza clienti (Customer Service Initiative) del DMV, che l'ente ha avviato su indicazione del Governatore Cuomo nel 2012.

“La nostra amministrazione si è assunta attivamente la funzione di migliorare il servizio ai clienti del DMV e i numeri più recenti dimostrano gli enormi passi compiuti negli ultimi anni” ha affermato il Governatore Cuomo. “Dalla razionalizzazione di alcuni dei servizi richiesti più spesso alla maggiore diffusione dell'uso della tecnologia, abbiamo reso l'esperienza dei clienti più rapida e semplice per milioni di newyorkesi”.

L'Iniziativa Assistenza clienti del DMV si è concretizzata in un processo di due anni che prevedeva vari elementi chiave. Il DMV ha introdotto un sistema di prenotazione destinato a tutti i clienti, per prenotare una data e un'ora comoda per loro, senza attese. Tra gli altri miglioramenti, si possono citare un orario d'ufficio più lungo, nuova tecnologia nei call center per elaborare più rapidamente i 4,5 milioni di chiamate ricevute annualmente, l'assegnazione di dipendenti all'accoglienza dei clienti all'arrivo negli uffici del DMV, perché possano districarsi con efficienza tra uffici e documenti necessari.

Nell'ambito dell'iniziativa, è stato istituito un “registro della vista”, che consente ai clienti di far trasmettere elettronicamente al DMV gli esiti degli esami della vista obbligatori da parte del loro oculista. Dopo la trasmissione degli esiti, il cliente può rinnovare la sua patente di guida on line, senza doversi recare in un ufficio del DMV.

Sempre nell'ambito dell'Iniziativa Assistenza clienti, è stato riprogettato il sito Web del DMV. La nuova versione del sito Web, pubblicata a febbraio 2014, si presenta con un aspetto e contenuti migliori e si incentra specificamente sull'ottimizzazione dell'esperienza mobile.

Nel 2014, il DMV ha registrato 28 milioni di visite al sito Web, con un aumento di circa un milione rispetto al 2013. Nonostante l'aumento del numero dei visitatori del sito Web, la nuova versione del sito ha anche registrato un numero minore di clic su pagina per ciascun utente: tale aspetto indica che i clienti riescono a trovare l'informazione ricercata in meno tempo. In dettaglio, il numero di pagine cliccate per ogni visita da parte dei clienti si è ridotto da 6,25 pagine per visita a dicembre 2013 a 3,45 pagine per visite a dicembre 2014. Lo scorso anno, sono stati effettuati oltre 5,5 milioni di transazioni su Web.

Nella maggior parte degli uffici del DMV, sono stati anche installati chioschi che consentono ai clienti di elaborare i loro rinnovi e le sostituzioni di registrazione, i rinnovi e le sostituzioni di patente di guida e documenti di identità per i non conducenti, le sostituzioni di autorizzazioni, le variazioni di indirizzo e le richieste di dati della patente.

###

Ulteriori notizie sono disponibili sul sito www.governor.ny.gov
Stato di New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418

We Work for the People
Performance * Integrity * Pride