



Per la diffusione immediata: 09/09/2015 IL GOVERNATORE ANDREW M. CUOMO

## IL GOVERNATORE CUOMO ANNUNCIA CHE DAL 2013 I NEWYORKESI HANNO PROGRAMMATO 700.000 PRENOTAZIONI ON LINE PRESSO IL DMV

*I numeri di prenotazione on line sono costantemente in aumento, con conseguenti tempi d'attesa ridotti*

Il Governatore Andrew M. Cuomo ha annunciato oggi che i newyorkesi hanno programmato oltre 700.000 prenotazioni di visite presso uffici gestiti dallo Stato del [Dipartimento della motorizzazione](#) (DMV), dall'introduzione dei servizi sul suo sito Web nel 2013. I clienti che [fissano le prenotazioni on line](#) prima di recarsi in [ufficio](#), prenotando un giorno e un'ora comodi per loro, possono evitare i tempi d'attesa. Questi tempi d'attesa sono [diminuiti drasticamente](#) dall'avvio dell'Iniziativa Assistenza clienti (Customer Service Initiative) del DMV, che l'ente ha avviato su indicazione del Governatore Cuomo nel 2012, per aumentare l'efficienza e razionalizzare i servizi.

“Questa innovazione ha determinato tempi d'attesa drasticamente ridotti presso il Dipartimento della motorizzazione e fa parte degli sforzi dell'amministrazione per creare un governo statale più intelligente ed efficiente” ha affermato il Governatore Cuomo. “Utilizzando le tecnologie più recenti per gestire i servizi più richiesti presso il DMV, stiamo garantendo un'esperienza più gradita al cliente; esorto tutti i newyorkesi a sfruttare questa risorsa capace di far risparmiare tempo”.

Nel quadro dell'Iniziativa Assistenza clienti, il DMV ha apportato miglioramenti ai suoi uffici, al suo sito Web e ai suoi call center, dove le nuove tecnologie accelerano l'iter dei 4,5 milioni di chiamate che l'ente riceve ogni anno. Nella maggior parte degli uffici gestiti dallo Stato, i dipendenti dotati di tablet accolgono i clienti al loro arrivo per garantire che sappiano muoversi con efficienza nell'ufficio, con i documenti corretti a portata di mano, mentre postazioni self-service permettono ai clienti di compiere transazioni ed evitare le file, risparmiando tempo. Il DMV conta in media oltre 300.000 transazioni annue alle postazioni.

Il numero di prenotazioni compiute dai clienti del DMV è aumentato costantemente presso gli uffici gestiti dallo Stato; tale tendenza attesta la facilità e la comodità del servizio. Esempi di questa tendenza in ascesa riguardano le prenotazioni ai seguenti uffici:

- Ufficio di Syracuse: 144 a febbraio 2014, 809 ad agosto 2015: **aumento del 462%**
- Ufficio di Albany: 296 a febbraio 2014, 1.186 ad agosto 2015: **aumento del 301%**
- Ufficio di Massapequa: 686 a febbraio 2014, 1.820 ad agosto 2015: **aumento del 165%**
- Ufficio di distretto di Lower Manhattan: 1.249 a febbraio 2014, 2.937 ad agosto 2015: **aumento del 135%**
- Ufficio di Herald Square/Midtown Manhattan: 4.856 a febbraio 2014, 8.662 ad agosto 2015: **aumento del 78%**

Il sito dell'agenzia, [dmv.ny.gov](http://dmv.ny.gov), è stato [riprogettato a febbraio 2014](#) ed è stato definito [uno dei migliori siti Web DMV della nazione](#) da [DMV.com](http://DMV.com), un portale di informazioni per conducenti e veicoli a motore. Il sito ha ottenuto tale posizione grazie al suo design, alla facilità d'uso, all'oggetto dei servizi disponibili on line, che comprendono la richiesta di patenti di guida sostitutive, il rinnovo delle immatricolazioni su dispositivi mobili e l'esecuzione di oltre 30 altre transazioni. Lo scorso anno, i clienti hanno inoltre compiuto oltre 5,5 milioni di transazioni sul sito Web, in ascesa sui circa 5 milioni del 2013 e i 3,4 milioni del 2010. L'utilizzo del sito Web ha anche contribuito alla diminuzione dei tempi medi d'attesa negli uffici locali del DMV su tutto il territorio statale.

**Il vice Commissario esecutivo del DMV, Terri Egan, ha spiegato:** “Vogliamo che i newyorkesi impieghino il minor tempo possibile negli uffici gestiti dallo Stato; per questo motivo stiamo avvalendoci estesamente delle tecnologie per razionalizzare i nostri servizi. I risultati dell’Iniziativa Assistenza clienti del Governatore Cuomo dimostrano con continuità che i newyorkesi sono ben contenti di approfittare di servizi che consentono loro di tornare più rapidamente possibile alle loro attività quotidiane. Esorto tutti gli automobilisti di New York a pianificare in anticipo, utilizzando il sito Web del DMV”.

#### Informazioni sul DMV

Il [Dipartimento della motorizzazione dello Stato di New York \(DMV - New York State Department of Motor Vehicles\)](#) è leader nazionale nella fornitura di servizi pubblici efficienti, innovativi e rapidi nella risposta. L'agenzia rilascia documenti di identità in modo protetto, fornisce servizi essenziali legati ai veicoli a motore e ai conducenti e applica le leggi sui veicoli a motore, approvate per promuovere la sicurezza e tutelare i consumatori. Per maggiori informazioni, è possibile visitare la pagina [dmv.ny.gov](http://dmv.ny.gov), [esprimere “mi piace” DMV su Facebook](#), o seguire [@nysdmv](#) su Twitter.

###

Ulteriori notizie sono disponibili sul sito [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
Stato di New York | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418