Для немедленной публикации:
09/09/2015 г.

ГУБЕРНАТОР ЭНДРЮ М. КУОМО (ANDREW M. CUOMO)

ГУБЕРНАТОР КУОМО (CUOMO) СООБЩИЛ О ТОМ, ЧТО НЬЮЙОРКЦЫ ЗАПЛАНИРОВАЛИ 700 000 ВСТРЕЧ С СОТРУДНИКАМИ ДЕПАРТАМЕНТА ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ (DMV) ПОСРЕДСТВОМ ОНЛАЙН-РЕСУРСА, НАЧИНАЯ С 2013 ГОДА

Количество планируемых в режиме онлайн встреч неуклонно растет, приводя к сокращению времени, потраченного на ожидание

Губернатор Эндрю М. Куомо (Andrew M. Cuomo) сегодня сообщил о том, что ньюйоркцами запланированы более 700 000 встреч в офисах Департамента транспортных средств (Department of Motor Vehicles) , подконтрольного штату, с момента введения в действие данной услуги на вебсайте в 2013 году. Посетители, которые регистрируются на встречу в режиме онлайн до посещения офиса, имеют возможность выбрать удобные для них день и время и избежать траты времени на ожидание. Тем временем, время ожидания существенно сократилось с момента запуска Инициативы создания клиентской службы при Департаменте транспортных средств (DMV's Customer Service Initiative), запущенной ведомством согласно директиве Губернатора Куомо (Cuomo) в 2012 году с целью повышения эффективности и оптимизации обслуживания.

«Данная инновация привела к резкому сокращению времени ожидания в Департаменте транспортных средств (Department of Motor Vehicles) и стала частью усилий администрации, направленных на создание более рационального и эффективного правительства штата, — сказал Губернатор Куомо (Cuomo), — Используя новейшие технологии для организации управления самыми востребованными услугами DMV, мы создаем благоприятные условия для наших клиентов, и я призываю всех ньюйоркцев воспользоваться этим, экономящим ваше время, ресурсом».

В рамках Инициативы создания клиентской службы (Customer Service Initiative) Департамент транспортных средств (DMV) провел модернизацию своих офисов, вебсайта и контактных центров, где, благодаря новым технологиям, у ведомства появилась возможность принимать порядка 4,5 млн. звонков каждый год. В большинстве офисов, подконтрольных штату, работники с планшетами встречают

прибывших клиентов и помогают им найти нужный им офис для представления тех или иных документов; киоски самообслуживания позволят клиентам совершать различные операции в обход времяемких процедур, экономя время. В среднем в киосках DMV осуществляется более 300 000 операций в год.

Количество планируемых клиентами DMV встреч в офисах штата неуклонно растет — тенденция, ставшая подтверждением простоты и удобства услуги. Статистика планируемых в следующих офисах встреч отражает тенденцию развития данного, набирающего обороты, режима взаимодействия с ведомством:

- Офис в г. Сиракьюс (Syracuse): Февраль 2014 г. - 144 встречи; август 2015 г. - 809 встреч — **рост на 462 %**
- Офис в Олбани (Albany): Февраль 2014 г. - 296 встреч; август 2015 г. - 1 186 встреч — **рост на 301 %**
- Офис в г. Массапеква (Massapequa): Февраль 2014 г. - 686 встреч; август 2015 г. - 1 820 встреч — **рост на 165 %**
- Офис в Нижнем Манхэттене (Lower Manhattan): Февраль 2014 г. - 1 249 встреч; август 2015 г. - 2 937 встреч — **рост на 135 %**
- Офис в районе Herald Square/Midtown Manhattan: Февраль 2014 г. - 4 856 встреч; август 2015 г. - 8 662 встреч — **рост на 78 %**

Веб-сайт ведомства, dmv.ny.gov, был видоизменен в феврале 2014 года и назван одним из лучших веб-сайтов департаментов DMV в стране по версии DMV.com, информационного портала для водителей и в отношении автотранспортных средств. Подобная оценка была получена сайтом благодаря его дизайну, легкости в использовании, а также диапазону доступных услуг, которые включают в себя возможность замены водительского удостоверения, обновления регистрации автомобильного транспорта, а также выполнение более 30 других операций. За прошлый год клиентами на веб-сайте было произведено более 5,5 млн. операций по сравнению с 5 млн. за 2013 год и 3,4 млн. в 2010 г. Использование веб-сайта также помогло снизить среднее время ожидания в местных офисах DMV на всей территории штата.

Заместитель руководителя Департамента транспортных средств (Department of Motor Vehicles) Терри Иган (Terri Egan) сказал: «Мы хотим, чтобы ньюйоркцы тратили как можно меньше времени в стенах наших учреждений, управляемых штатом, и именно поэтому мы стремимся к активному использованию технологий с целью оптимизации наших услуг. Результаты инициативы повышения эффективности клиентского обслуживания, предложенной Губернатором, подтверждают тот факт, что ньюйоркцы предпочитают пользоваться услугами в режиме, который позволит им быстро вернуться к своим повседневным делам. Я призываю всех автомобилистов планировать свои дела заранее и пользоваться веб-сайтом Департамента DMV».

Информация о DMV
Департамент транспортных средств штата Нью-Йорк (New York State Department

of Motor Vehicles, DMV) является национальным лидером в предоставлении эффективных, инновационных и адаптивных услуг среди государственных учреждений. Ведомство выдает защищенные идентификационные карты, предоставляет основные услуги, касающиеся транспортных средств и водителей, и контролирует соблюдение законов, регулирующих движение транспортных средств, принятых с целью повышения уровня безопасности и защиты населения. Для получения дополнительной информации, посетите веб-сайт dmv.ny.gov, проголосуйте за страницу Департамента в Facebook или читайте новости по ссылке @nysdmv в Twitter.

###

Дополнительная информация доступна на сайте www.governor.ny.gov
Штат Нью-Йорк | Executive Chamber |press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418