**Карта клиентского пути**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | Этап | **Цели и ожидания** | **Действия клиента** | **Точки контакта (опционально)** | **Эмоциональная составляющая** | **Метрики (опционально)** | **Опыт клиента** | | **Рекомендации Лаборатории** |
| **Позитивный опыт** | **Негативный опыт/Барьеры** |
|  | Поиск информации | Найти информацию | Ищет информацию о мероприятии в:   * интернете * тематических сообществах в социальных сетях * узнает через знакомых | * Ведомство * Сайт госуслуг * Соц. работник * Пункт МФЦ * Рекламные раздатки * Информационные материалы | Позитивно/  Нейтрально/  Негативно | * Кол-во запрашиваемых документов * Кол-во походов в ведомства * Кол-во потраченного времени | Помогли сотрудники МФЦ | Тратит много времени на поиск информации, с трудом находит необходимую информацию в интернете.  Поиск через интернет не дает результатов, релевантных запросу. | Реализовать единое цифровое пространство со всей необходимой информацией |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |