**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  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |