**Карта клиентского пути**

**Государственная услуга «Создание индустриального (промышленного) парка на территории Республики Дагестан»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | Этап | **Цели и ожидания** | **Действия клиента** | **Точки контакта** | **Эмоциональная составляющая** | **Метрики** | **Опыт клиента** | **Рекомендации**  |
| **Позитивный опыт** | **Негативный опыт/Барьеры** |
|  | Поиск информации о получении государственной услуги по созданию индустриального (промышленного парка) на территории Республики Дагестан | Найти информацию о порядке предоставления государственной услуги и образца заявления с перечнем документов | Ищет информацию о порядке предоставления государственной услуги и необходимых документах на официальном сайте уполномоченного органа, по телефону, письменное обращение  | Электронная почта Минпромторг РД: minprom@e-dag.ru; адрес электронной почты профильного отдела: k.abdullaev@e-dag.ru. | Нейтрально | Кол-во потраченного времени до 20 минут | Удобный поиск  | Отсутствует интернетТратит много времени на поиск информации  | Реализовать единое цифровое пространство со всей необходимой информацией  |
|  | Подготовка заявления на получение государственной услуги | Подготовить заявление с пакетом документов  | Подготавливает заявление по установленному образцу, прикладывает необходимые документы  | Место личного приёма в уполномоченном органе; | Нейтрально | Кол-во запрашиваемых документов к заявлению: 1-15 | Есть информация о перечне необходимых документов  | Отсутствует интернет, тратит много времени на подачу заявления через личный прием документов | Реализовать единое цифровое пространство для подачи заявления;сократить по возможности время ожидания в очереди для подачи заявления;  |
|  | Приём и регистрация запроса на получение государственной услуги | Принятие и регистрация заявления уполномоченным органом и ожидание результата | Передача заявления на получение государственной услуги  | Место личного приёма в уполномоченном органе | Нейтрально | Кол-во потраченного времени – 15 минут | Помогли сотрудники уполномоченного органа | Отсутствует интернет | Сократить по возможности количество предоставления необходимой информации для подачи заявления  |
|  | Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и её результатах  | Получение уведомления о результатах рассмотрения заявления  | Ожидание получения заключения с результатом рассмотрения заявления  | Электронная почта;телефон | Нейтрально | Кол-во потраченного времени 24 часа | Нет необходимости личного присутствия  | Отсутствует интернет | Сократить по возможности время ожидания уведомления |
|  | Предоставление результата государственной услуги  | Получение заключения о соответствии качества оказываемой услуги | Получение услуги в наиболее удобной форме  | Место личного приёма в уполномоченном органе; электронно | Позитивное | Кол-во потраченного времени не более 50 минут | Получение услуги в наиболее удобной форме | Отсутствует интернет |  |
|  | Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь) | Оценить качество предоставления государственной услуги  | Оценивает качество предоставления государственной услуги доступным способом  | Место личного приёма в уполномоченном органе Минпромторг РД;телефон | Нейтрально | Кол-во потраченного времени не более 15 минут | Возможность оценить качество предоставления государственной услуги доступным способом |  | Расширить возможности обратной связи  |
|  | Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего государственную услугу | Получить мотивированный ответ на жалобу  | Направляет жалобу  | Место личного приёма в уполномоченном органе;почта | Позитивно | Кол-во потраченного времени не более 30 дней | Возможность защитить свои права без судебного разбирательства  | Тратит много времени на подготовку обжалования  |  |