

Studium Wykonalności projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”

<b>Przepływy pieniężne netto</b>	-1 288 320,00	-6 241 280,00	-2 401 700,00	-2 182 100,00	-2 401 700,00	-2 182 100,00	-2 401 700,00
----------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

**Rachunek przepływów pieniężnych - Projektu**

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Przychody z operacyjnej	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Wartość rezydualna	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Wpływy razem</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
koszty operacyjne (bez amortyzacji)	0,00	819 600,00	2 401 700,00	2 182 100,00	2 401 700,00	2 182 100,00	2 401 700,00
Nakłady inwestycyjne	1 288 320,00	5 421 680,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Wydatki razem</b>	<b>1 288 320,00</b>	<b>6 241 280,00</b>	<b>2 401 700,00</b>	<b>2 182 100,00</b>	<b>2 401 700,00</b>	<b>2 182 100,00</b>	<b>2 401 700,00</b>
<b>Przepływy pieniężne netto</b>	<b>-1 288 320,00</b>	<b>-6 241 280,00</b>	<b>-2 401 700,00</b>	<b>-2 182 100,00</b>	<b>-2 401 700,00</b>	<b>-2 182 100,00</b>	<b>-2 401 700,00</b>

### Analiza efektywności finansowej inwestycji.

Rachunek przepływów pieniężnych - efektywność finansowa projektu - wariant bez dotacji

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Przychody z operacyjnej	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Wartość rezydualna	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Wpływy razem</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
koszty operacyjne (bez amortyzacji)	0,00	819 600,00	2 401 700,00	2 182 100,00	2 401 700,00	2 182 100,00	2 401 700,00
Nakłady inwestycyjne	1 288 320,00	5 421 680,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Wydatki razem</b>	<b>1 288 320,00</b>	<b>6 241 280,00</b>	<b>2 401 700,00</b>	<b>2 182 100,00</b>	<b>2 401 700,00</b>	<b>2 182 100,00</b>	<b>2 401 700,00</b>
<b>Przepływy pieniężne netto</b>	<b>-1 288 320,00</b>	<b>-6 241 280,00</b>	<b>-2 401 700,00</b>	<b>-2 182 100,00</b>	<b>-2 401 700,00</b>	<b>-2 182 100,00</b>	<b>-2 401 700,00</b>

Analiza efektywności finansowej inwestycji - wariant bez dotacji z EFRR

stopa k	współczynnik	wartość
5,00%	NPV	-15 214 141,87
10%	NPV	-12 345 069,29
15%	NPV	-10 179 740,44
	IRR	-

Rachunek przepływów pieniężnych - efektywność finansowa projektu - wariant z dotacją

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Przychody z operacyjnej	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Wartość rezydualna + <b>Dotacja EFRR</b>	966 240,00	4 066 260,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Wpływy razem</b>	<b>966 240,00</b>	<b>4 066 260,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
koszty operacyjne (bez amortyzacji)	0,00	819 600,00	2 401 700,00	2 182 100,00	2 401 700,00	2 182 100,00	2 401 700,00
Nakłady inwestycyjne	1 288 320,00	5 421 680,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Wydatki razem</b>	<b>1 288 320,00</b>	<b>6 241 280,00</b>	<b>2 401 700,00</b>	<b>2 182 100,00</b>	<b>2 401 700,00</b>	<b>2 182 100,00</b>	<b>2 401 700,00</b>
<b>Przepływy pieniężne netto</b>	<b>-322 080,00</b>	<b>-2 175 020,00</b>	<b>-2 401 700,00</b>	<b>-2 182 100,00</b>	<b>-2 401 700,00</b>	<b>-2 182 100,00</b>	<b>-2 401 700,00</b>

Analiza efektywności finansowej inwestycji - wariant z dotacji z EFRR

stopa k	współczynnik	wartość
5,00%	NPV	-10 825 145,43
10%	NPV	-8 491 482,51
15%	NPV	-6 775 492,22
	IRR	-

Wartość bieżąca dochodu netto

<b>Zdyskontowane przychody projektu</b>
Zdyskontowane koszty projektu
Zdyskontowana wartość rezydualna
<b>Wartość bieżąca dochodu netto</b>

**Wyniki przeprowadzonej analizy efektywności finansowej projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”, wobec przyjętych założeń, NPV przy stopie dyskontowej wynoszącej odpowiednio 5%, 10% oraz 15% zawsze przyjmuje wartość ujemną. W konsekwencji zawsze ujemnego NPV należy uznać, że IRR – wewnętrzna stopa zwrotu – dla niniejszego projektu jest niepoliczalna.**

**W przypadku wystąpienia ujemnych przepływów w toku realizacji projektu, pokrywane one będą ze środków własnych Beneficjenta.**

## 7. Analiza ekonomiczna

Analiza ekonomiczna projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” przynosi bardzo korzystny obraz ekonomicznej stopy zwrotu projektu. Wnioskodawca kładzie nacisk na społeczno-gospodarcze korzyści, jakie przyniesie realizacja zaplanowanego projektu.

Zgodnie z analizą sytuacji społeczno-gospodarczej oraz zidentyfikowanymi problemami, realizacja inwestycji przyniesie w szczególności:

1. **Wzrost wydajności i efektywności pracy pracowników Urzędu Miasta Łodzi, dzięki zmniejszeniu do minimum kontaktu obywatela z urzędnikiem bezpośrednio w urzędzie.** Obsługa mieszkańców i przedsiębiorców, dzięki realizacji projektu będzie realizowana w jednym miejscu oraz pod jednym numerem telefonu.
2. **Poprawę jakości oferowanych elektronicznych usług publicznych na rzecz mieszkańców i przedsiębiorców.** Zakłada się, że w ramach projektu będzie aż 6 nowych elektronicznych usług publicznych realizowanych na 3 poziomie interakcji – dwustronnej interakcji.
3. **Większą promocję miasta dzięki zastosowaniu nowoczesnych, unikalnych w skali kraju rozwiązań informatycznych związanych z wykorzystaniem Internetu.** Budowa Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami jest pierwszym tego typu przedsięwzięciem podejmowanym na terenie kraju. **Wpłynie to na poprawienie pozycji miasta Łodzi w stosunku do pozostałych miast Polski.**
4. **Wzrost aktywizacji lokalnej społeczności i budowania poczucia wspólnoty, a także zwiększenia szybkości, sprawności i efektywności działania władz samorządowych.**
5. **Zwiększenie atrakcyjności miasta pod względem inwestycyjnym.** Dzięki trafnym i szybszym decyzjom władz samorządowych, miasto będzie mogło lepiej się rozwijać niż dotychczas.
6. **Podniesienie standardu życia mieszkańców i przedsiębiorców Miasta Łodzi.**

Biorąc pod uwagę problemy dotyczące odbiorców, tj. pracowników Urzędu Miasta Łodzi i jednostek organizacyjnych miasta, a także mieszkańców i przedsiębiorców, sporządzono analizę ekonomiczną uwzględniającą korzyści społeczne, jakie przyniesie wdrożenie inwestycji.

### 7.1. Kwantyfikacja i logika wystąpienia efektów społecznych inwestycji.

Do analizy przyjęto następujące założenia:

1. Wytypowano procesy realizowane przez Urząd Miasta Łodzi do obsługi przez „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”.

LP	Nazwa Procesu	Jedn. odpow.	liczba spraw w roku	*Średni czas trwania procesu
1	Wydawanie zezwoleń na zbiórki publiczne	WSS	45	1 dzień
2	Przyjmowanie zgłoszeń (wniosków) o wpis do ewidencji działalności gospodarczej	RHiU	9000	2 dni
3	Przyjmowanie wniosków o wykreślenie z ewidencji działalności gospodarczej	RHiU	4340	1 dzień
4	Przyjmowanie wniosków o wydanie zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej	RHiU	14000	15 min.
5	Przyjmowanie zgłoszeń o dok. zmian we wpisie/zgłoszeniu o zawieszeniu wykonywania działalności gospodarczej	RHiU	11160/2700	15 min
6	Podatek rolny, Podatek leśny i Podatek od nieruchomości (zob. łączne)	RF	15800	30 min, w przypadku decyzji 3 tygodnie
7	Podatek od środków transportu	WF	8500	30 min, w przypadku decyzji 1miesiąc
8	Podatek od nieruchomości (osoby fizyczne)	RF	123800	30 min, w przypadku decyzji 3 tygodnie
9	Podatek od nieruchomości (osoby prawne)	WF	3000	30 min, w przypadku decyzji 1 miesiąc
10	Nadpłaty w podatku od nieruchomości (osoby fizyczne)	RF	640	3 dni
11	Nadpłaty w podatku od nieruchomości (osoby prawne) i środków transportu	WF	30	30 dni
12	Ulgi (umorzenia, rozłożenia na raty, odroczenia) podatki i opłaty lokalne dla os. fizycznych	RF	400	30 dni
13	Ulgi (umorzenia, rozłożenia na raty, odroczenia) podatki i opłaty lokalne dla os. prawnych i środków transportu	WF	200	30 dni
14	Ogólne zasady org. przyjmowania interesantów w sprawach skarg, wniosków i interpretacji	BAKiS	100	30 dni
15	Prowadzenie Rejestracji Posiadanych zwierząt zaliczanych do płazów, gadów lub ssaków. Należ. do gat.	WOŚ	200	7 dni

16	Rejestracja sprzętu pływającego służącego do amatorskiego połowu ryb	WOŚ	100	1 dzień
17	Rozpatrzenie interwencji najemcy/właściciela lokalu komunalnego budynku wspólnoty	WBiL	2370*	3 tygodnie
18	Rozpatrzenie interwencji najemcy/właściciela lokalu mieszkalnego	WBiL	2370*	3 tygodnie
19	Rozpatrzenie interwencji najemcy gminnego lokalu użytkowego lub garażu	WBiL	3000	3 tygodnie
20	Rozpatrzenie wniosku o przepisanie umowy najmu lokalu użytkowego na nowego najemcę	WBiL	800	2 tygodnie
21	Udzielenie zezwolenia na usuw. lub przesadzanie drzew i krzewów oraz wym. opłat z tego tytułu	WOŚ	1500	2 miesiące
22	Wyd. zaświadczeń na podstawie ewidencji podatkowej i księgowej	WF, RF	1050	3 dni
23	Wydanie dowodu wpłaty za sprzedaż napojów alkoholowych	WE	5000	7 dni
24	Wydanie jednorazowego zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych	WE	68	1 miesiąc
25	Wydanie zezwolenia stałego na sprzedaż napojów alkoholowych (decyzja)	WE	1264	2 miesiące
26	Wydawanie kart wędkarskich i kart łowiectwa podwodnego	WOŚ	600	1 dzień
27	Wydawanie odpisów z akt USC	USC	77090	20 min – 1 dzień
28	Zwrot opłaty skarbowej	UMŁ	520	5 dni

2. Zakładany przyrost spraw – 2% rocznie.
3. Przy uwzględnieniu korzyści społecznych wzięto pod uwagę:
  - skrócenie czasu załatwienia danej sprawy przez obywateli,
  - skrócenie czasu załatwiania sprawy przez pracownika Urzędu Miasta Łodzi.

## Korzyści ekonomiczne z realizacji projektu

przełężne wynagrodzenie w IV 08		2 978,94							
liczba spraw w roku 2008		284 577	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
liczba spraw w skali roku			290 269	296 074	301 995	308 035	314 196	320 480	326 890
liczba skorzystań z systemu w skali roku -15%			130 621	133 233	135 898	138 616	141 388	144 216	147 100
oszczędność czasu mieszkańca/sprawę [h]			0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
koszt godziny mieszkańca			18,37	18,83	19,24	19,63	20,14	20,64	21,16
oszczędności z wykorzystania systemu			0,00	0,00	2 615 105,60	2 720 755,87	2 847 325,43	2 976 878,74	3 112 326,72

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
liczba skorzystań z systemu w skali roku	0	0	135 898	138 616	141 388	144 216	147 100
oszczędność czasu pracownika / sprawę [h]	0,00	0,00	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
koszt godziny pracownika	18,37	18,83	19,24	19,63	20,14	20,64	21,16
<b>oszczędności z wykorzystania systemu</b>	0,00	0,00	653 776,40	680 188,97	711 831,36	744 219,69	778 081,68

Korzyści z realizacji projektu są bardzo szerokie. Przewiduje się, że obywatele miasta, tj. mieszkańcy i przedsiębiorcy oszczędzą czas, jaki mieliby przeznaczyć na dotarcie do urzędu lub jednostki organizacyjnej miasta w celu załatwienia określonej sprawy bądź pozyskania informacji. Możliwość uzyskania wiedzy i informacji przy pomocy jednego numeru telefonu pozwoli obywatelowi na oszczędność 1 godziny na dojazd do urzędu, co daje oszczędności 2 615 105,60 zł, począwszy od roku 2011.

Dzięki skoncentrowaniu procesu załatwiania spraw urzędowych na rzecz mieszkańców i przedsiębiorców w jednym miejscu i pod jednym numerem telefonu, pracownicy Urzędu Miasta Łodzi i jednostek organizacyjnych miasta, nie będą odrywani od codziennych spraw i obowiązków służbowych przez obywateli, załatwiających sprawy bezpośrednio w urzędzie. Pierwsze oszczędności powstaną w roku 2011 – będą kształtowały się na poziomie 653 776,40. Przewiduje się, że w miarę rozwoju usług publicznych nowopowstałego Łódzkiego Centrum Kontaktów z Mieszkańcami, zwiększą się oszczędności Urzędu Miasta Łodzi.



### 7.1.1. Obliczenie efektywności ekonomicznej inwestycji.

Rachunek przepływów pieniężnych - efektywność ekonomiczna projektu - wariant z dotacją

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Przepływy finansowe netto	-322 080,00	-2 175 020,00	-2 401 700,00	-2 182 100,00	-2 401 700,00	-2 182 100,00	-2 401 700,00
Korzyści społeczne netto	0,00	0,00	3 268 882,00	3 400 944,84	3 559 156,79	3 721 098,43	3 890 408,40
<b>Przepływ ekonomiczny netto</b>	<b>-322 080,00</b>	<b>-2 175 020,00</b>	<b>867 182,00</b>	<b>1 218 844,84</b>	<b>1 157 456,79</b>	<b>1 538 998,43</b>	<b>1 486 708,40</b>

Analiza efektywności ekonomicznej inwestycji - wariant z dotacji z EFRR

stopa k	współczynnik	wartość
5,00%	ENPV	2 462 495,47
10%	ENPV	1 586 394,37
15%	ENPV	993 774,16
	EIRR	34,40%

Rachunek przepływów pieniężnych - efektywność ekonomiczna projektu - wariant bez dotacji

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Przepływy finansowe netto	-1 288 320,00	-6 241 280,00	-2 401 700,00	-2 182 100,00	-2 401 700,00	-2 182 100,00	-2 401 700,00
Korzyści społeczne netto	0,00	0,00	3 268 882,00	3 400 944,84	3 559 156,79	3 721 098,43	3 890 408,40
<b>Przepływ ekonomiczny netto</b>	<b>-1 288 320,00</b>	<b>-6 241 280,00</b>	<b>867 182,00</b>	<b>1 218 844,84</b>	<b>1 157 456,79</b>	<b>1 538 998,43</b>	<b>1 486 708,40</b>

Analiza efektywności ekonomicznej inwestycji - wariant bez dotacji z EFRR

stopa k	współczynnik	wartość
5,00%	ENPV	-1 926 500,97
10%	ENPV	-2 267 192,41
15%	ENPV	-2 410 474,06
	EIRR	-5,14%

**Wskaźnik ENPV przy stopie dyskontowej 5%, 10% oraz 15% jest zawsze dodatni,**

**Wartość wskaźnika EIRR wynosi: 34,40%**

Wysoka wartość wskaźnika EIRR w pełni potwierdza zasadność realizacji projektu. Korzyści społeczne z wdrożenia inwestycji są dla Wnioskodawcy niezwykle istotne. Miasto Łódź nie jest nastawione na zysk finansowy, a jego obowiązki wynikające z odpowiednich ustaw są zdeterminowane ideą służby na rzecz społeczności.

W świetle przeprowadzonej powyżej analizy ekonomicznej należy potwierdzić tezę o zasadności realizacji projektu.

## 7.2. Analiza wskaźnikowa.

### Produkty projektu.

NAZWA WSKAŹNIKA	POCH. WSKAŹNIKA	JED.	ŹRÓDŁO - SPOSÓB POMIARU	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Liczba bezpośrednio utworzonych nowych miejsc pracy (EPC)	Załącznik nr 3 do wytycznych Ministra Rozwoju Regionalnego w zakresie warunków gromadzenia i przekazywania danych w formie elektronicznej	Szt.	Dane własne Beneficjenta	0	20	20	20	20	20	20
Liczba utworzonych aplikacji oraz udostępnionych usług teleinformatycznych		Szt.	Dane własne Beneficjenta, Protokół Odbioru	0	3	3	3	3	3	3
Liczba uruchomionych on-line usług na poziomie 3-dwustronna interakcja		Szt.	Dane własne Beneficjenta, Wydruk z systemu informatycznego	0	6	6	6	6	6	6
Liczba zakupionych serwerów	Wskaźniki autorskie podane przez IZ	Szt.	Protokół Odbioru, Dokument OT	0	4	4	4	4	4	4
Liczba zakupionych zestawów komputerowych		Szt.	Protokół Odbioru, Dokument OT	0	50	50	50	50	50	50

Liczba portali o funkcjonalności umożliwiającej kontakt on-line obywatela z urzędem		Szt.	Protokół Odbioru, Dokument OT dla wartości niematerialnych i prawnych	0	1	1	1	1	1	1
---	--	------	---	---	---	---	---	---	---	---

### Rezultaty projektu

NAZWA WSKAŹNIKA	POCHODZENIE WSKAŹNIKA	JEDN.	ŹRÓDŁO - SPOSÓB POMIARU	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Przewidywana całkowita liczba bezpośrednio utworzonych nowych miejsc pracy (EPC)	Załącznik nr 3 do wytycznych Ministra Rozwoju Regionalnego w zakresie warunków gromadzenia i przekazywania danych w formie	Szt.	Dane własne Beneficjenta	0	20	20	20	20	20	20
Liczba osób korzystających z usług on-line		osoby	Dane własne Beneficjenta, Wydruk z systemu informatycznego	0	0	135 898	138 616	141 388	144 216	147 100
Liczba osób korzystających z telefonii internetowej	Wskaźnik autorski podany przez IZ	osoby	Dane własne Beneficjenta, Wydruk z systemu informatycznego	0	100	100	100	100	100	100

### 7.3. Analiza oddziaływania na środowisko.

Projekt Pt. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” ma neutralny wpływ na środowisko naturalne i zdrowie ludzkie. Projekt nie wpisuje się obszary wymienione w *Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 9 listopada 2004 r. (Dz. U. z dn. 2004 r., Nr 257, poz. 2573 z późn. zmianami) w sprawie określenia rodzajów przedsięwzięć mogących znacząco oddziaływać na środowisko oraz szczególnych uwarunkowań związanych z kwalifikowaniem przedsięwzięcia do sporządzenia raportu o oddziaływaniu na środowisko.*

W trakcie realizacji poszczególnych prac implementacyjnych, Beneficjent uwzględniać będzie wymogi określone w obowiązujących przepisach prawnych, tj. w szczególności *Ustawie Prawo Ochrony Środowiska z dnia 27 kwietnia 2001 r. (Dz. U. z 2006 r. nr 129 poz.*

902 z późniejszymi zmianami), w zakresie zasad ochrony środowiska oraz warunków korzystania z jego zasobów oraz *Dyrektywy Rady (WE) z dnia 27 czerwca 1985 r. nr 85/337/EWG w sprawie oceny skutków wywieranych przez niektóre przedsięwzięcia publiczne i prywatne na środowisko naturalne oraz przepisy zmieniające dyrektywę*. W rozumieniu powyższych regulacji prawnych, projekt nie zakłada utworzenia instalacji elektromagnetycznych, które wpływałyby na architekturę krajobrazu lub emitowałyby promieniowanie elektromagnetyczne i świetlne w stopniu narażającym zdrowie ludzkie oraz środowisko naturalne. Zgodnie z założeniami, projekt wykorzysta istniejącą infrastrukturę przesyłową.

**Wobec powyższego, Beneficjent jest zwolniony z obowiązku sporządzenia raportu o oddziaływaniu przedmiotowego projektu na środowisko.**

Podejmowane w ramach projektu działania, związane między innymi z zakupem i wdrożeniem infrastruktury sprzętowej oraz oprogramowania będą zgodne z założeniami polityki środowiskowej i nie wpłyną na pogorszenie stanu środowiska naturalnego oraz zdrowia ludzkiego. **W związku z zakresem technicznym projektu oraz jego charakterem przedsięwzięcie nie wywiera istotnego oddziaływania na obszary NATURA 2000.** Realizacja projektu wpłynie na polepszenie jakości życia mieszkańców i przedsiębiorców oraz pracowników Urzędu Miasta Łodzi, co jest odzwierciedleniem przestrzegania przez Beneficjenta polityki środowiskowej.

## **8. Analiza wrażliwości i ryzyka.**

### **Zarządzanie ryzykiem**

Zarządzanie ryzykiem służy redukcji podatności przedsięwzięć na potencjalne zdarzenia, które mogą zagrozić osiągnięciu planowanych celów. Powyższy cel jest osiągany za pomocą szeregu elementów:

- Wśród uczestników projektu podzielone są role i obowiązki w zakresie zarządzania ryzykiem,
- Określone są linie i częstotliwość raportowania ryzyk i działań z nimi związanych,
- Określony jest proces zarządzania ryzykiem.

W szczególności proces zarządzania ryzykiem obejmuje:

- Identyfikację ryzyk w dziedzinie projektu,
- Klasyfikację ryzyk ze względu na rodzaj (finansowe, terminowe, techniczne, operacyjne

i organizacyjne),

- Oszacowanie poziomu wpływu każdego zidentyfikowanego ryzyka na projekt w wymiarze prawdopodobieństwa jego wystąpienia, zakresu zagrożenia, jakie niesie i poziomu kontroli nad ryzykiem,
- Ustalenie strategii postępowania w kategoriach podjęcia działań redukujących ryzyko, przyjęcia innych rozwiązań dla uniknięcia ryzyka, transferu odpowiedzialności na inny podmiot, opóźnienia decyzji i podjęcia działań oraz akceptacji ryzyka na obecnym poziomie,
- Podjęcie i monitorowanie działań redukujących ryzyko.

### **Identyfikacja ryzyka związanego z projektem**

<b>Czynnik ryzyka</b>	<b>Prawdopodobieństwo</b>	<b>Komentarz</b>
Bariera mentalna pracowników Urzędu Miasta związana z wprowadzeniem zmian	Dość wysokie	Naturalną reakcją człowieka jest niechęć do zmian, zwłaszcza gdy zmiany te powodują dodatkowe lub zupełnie inne obowiązki niż dotychczas wykonywane w miejscu pracy.
Niewystarczająca promocja projektu	Bardzo niskie	Niewystarczająca promocja projektu spowoduje brak wiedzy mieszkańców miasta o istniejących nowych możliwościach kontaktu z Urzędem Miasta.
Niedostateczna kompetencje kadry wyznaczonej do zarządzania projektem oraz do kontaktu z petentami	Bardzo niskie	Dla prawidłowości funkcjonowania projektu przewiduje się przeprowadzenie cyklu szkoleń zarówno dla osób zarządzających projektem jak i obsługujących nowopowstałą infrastrukturę. Z uwagi na to ryzyko niedostatecznych kompetencji jest znacznie ograniczone.
Pojawienie się problemów technicznych	Bardzo niskie	Z uwagi na to, że zakupiony sprzęt będzie najwyższej jakości, a opiekę nad nim sprawować będzie Biuro informatyki, w związku z czym nie przewiduje się większych problemów technicznych. W razie ich wystąpienia, zważywszy na kompetencje i doświadczenie pracowników ww. jednostek zakłada się szybkie znalezienie rozwiązania problemu.
Problemy związane z finansowaniem projektu	Średnie	Zaplanowano, że środki finansowe przeznaczone na realizację projektu Urząd Miasta będzie się starała pozyskać ze środków unijnych z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.
Słabe zainteresowanie petentów proponowaną formą komunikacji z Urzędem Miasta	Średnie	Może to wynikać z następujących czynników: 1) obawa przed nową formą kontaktu z Urzędem Miasta, 2) niedostateczny dostęp petentów do infrastruktury informatycznej, 3) brak umiejętności wykorzystania

		nowoczesnych rozwiązań komunikacyjnych przez patentów.
1) Obawa patentów przed nową formą kontaktu z Urzędem Miasta	Niskie	Obecnie panuje kulturowo zakorzeniony model kontaktu z administracją polegający na kontakcie bezpośrednim. Zwłaszcza na początku działalności nowych form kontaktu petenci mogą odczuwać obawę o niedostateczną jakość świadczonych usług oraz obawę o niezachowanie poufności komunikacji. Ryzyko to będzie zmniejszało się wraz z ilością pozytywnie załatwionych spraw patentów zgłoszonych za pomocą nowych form komunikacji. Ryzyko to można znacznie ograniczyć przekazując wiedzę o skuteczności działania podobnych projektów w innych miejscach na świecie.
2) Ograniczone możliwości wykorzystania oferowanych usług wynikające z braku dostępu do infrastruktury informatycznej	Średnie	Część patentów zainteresowanych nowymi możliwościami kontaktu z Urzędem będzie posiadać ograniczony do nich dostęp np. ze względu na brak sprzętu komputerowego w domu. Ryzyko to będzie zmniejszało się wraz z rozwojem informatyzacji w mieście.
3) Niedostateczne umiejętności wykorzystania nowoczesnych rozwiązań komunikacyjnych przez potencjalnych użytkowników – zwłaszcza osób w wieku poprodukcyjnym	Duże	Na ryzyko narażone są zwłaszcza osoby w wieku poprodukcyjnym, nie mające zbyt wielu umiejętności w obsłudze sprzętu komputerowego. Udostępnienie systemów świadczenia usług drogą elektroniczną w Łodzi powinno być poprzedzone upowszechnieniem umiejętności związanych ze zdalnym korzystaniem z usług publicznych oraz innych dostępnych on-line usług.

Dla potrzeb rozpatrywanego projektu, analiza wrażliwości i ryzyka została przeprowadzona przy uwzględnieniu wahań spodziewanych kosztów i korzyści po 25% in plus i in minus.

Wartość wskaźnika EIRR w zależności od wartości kosztów i prognozowanych pożytków:

Korzyści	Wydatki finansowe		
	-25%	0	25%
-25%	34,40%	-	-
0	76,38%	34,40%	2,24%
25%	112,69%	66,60%	34,40%

Wartość EIRR zawsze przyjmuje wartość dodatnią i kształtuje się na poziomie 34,40%



Wartość wskaźnika ENPV w zależności od zmiany wartości kosztów i prognozowanych pożytków obliczenia przy założonej stopie dyskontowej 5%:

Korzyści	Wydatki finansowe		
	-25%	0	25%
-25%	1 758 925 zł	-818 490 zł	-3 395 906 zł
0	4 922 649 zł	2 345 234 zł	-232 182 zł
25%	8 086 373 zł	5 508 958 zł	2 931 542 zł

Analiza wskaźnika **ENPV** w zależności od zmiany wartości kosztów i prognozowanych pożytków przy stopie dyskontowej 5% przy uwzględnieniu zmian spodziewanych kosztów i korzyści po 25% in plus i in minus wskazuje, iż wartość ENPV przyjmuje „praktycznie” zawsze (poza skrajnie niekorzystną sytuacją, gdy koszty odchylają się o wartość +25%, a korzyści odchylają się o – 25%, koszty wynoszą 0, a korzyści odchylają się o -25%, oraz gdy koszty odchylają się o +25%, a korzyści wynoszą 0), wartość dodatnią.

**Analiza wrażliwości i ryzyka pozwala na wyciągnięcie wniosku, iż nawet skrajne odchylenia in minus i in plus do 25% nie wpłyną na korzystne społeczno – gospodarcze oddziaływanie niniejszego projektu.**