



7.3.5 Ανάπτυξη Σχεδίου Διαχείρισης Ζητημάτων

Στο Σχέδιο Διαχείρισης Ζητημάτων (Issue Management Plan) περιγράφεται ο τρόπος συγκέντρωσης, παρακολούθησης και ορισμού προτεραιότητας των ζητημάτων κατά τον κύκλο ζωής του Έργου, καθώς και ο χρόνος και ο τρόπος ιεραρχικής παραπομπής τους προς επίλυση.

Τα Ζητήματα Έργου (Project Issues) είναι συνήθως προβλήματα που είναι δυνατόν να αναφερθούν οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια του Έργου, από οποιονδήποτε έχει ενδιαφέρον για το Έργο ή το αποτέλεσμα του. Ενδεικτικά παραδείγματα ζητημάτων Έργου είναι:

- Ένα μέλος της Ομάδας Έργου θα ξεκινήσει να εργάζεται για το Έργο αργότερα από ό,τι είχε αρχικά προγραμματιστεί.
- Προβλέπεται ισχυρή καταιγίδα στη Λάρνακα, όπου κατασκευάζεται ο νέος αερολιμένας.
- Ένας από τους Υπεύθυνους Συντονιστές της Ομάδας Έργου μετατίθεται σε άλλη Αναθέτουσα Αρχή.
- Ο Υπεύθυνος Συντονιστής για λογαριασμό του Αναδόχου δέχεται άλλη θέση εργασίας.
- Η Αναθέτουσα Αρχή και ο Ανάδοχος έχουν διαφορετικές απόψεις για το αντικείμενο του Έργου.



Τα ζητήματα που παραμένουν ανεπίλυτα είναι πιθανόν να εξελιχθούν σε μείζονα προβλήματα που θα έχουν ως αποτέλεσμα την ανάγκη για έναρξη διεργασίας ελέγχου αλλαγών. Είναι συνεπώς πολύ σημαντικό να υπάρχει εγκατεστημένη

διεργασία ιεραρχικής παραπομπής και διαχείρισης ζητημάτων, και η διεργασία αυτή να εκτελείται πριν καταστούν αναγκαίες οι διεργασίες ελέγχου αλλαγών.

Κατά τη Φάση Προγραμματισμού, ο Υπεύθυνος Συντονιστής πρέπει να εκπονήσει το Σχέδιο Διαχείρισης Ζητημάτων που θα χρησιμοποιείται από αυτή τη χρονική στιγμή και μέχρι το τέλος του Έργου, ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε ζήτημα επιλύεται με τυποποιημένο τρόπο.

- Το Σχέδιο Διαχείρισης Ζητημάτων περιγράφει τον τρόπο:
 - συγκέντρωσης
 - επικοινωνίας
 - τεκμηρίωσης
 - ορισμού προτεραιότητας
 - ιεραρχικής παραπομπής
 - επισκόπησης και, τέλος,
 - επίλυσης

των ζητημάτων, καθορίζοντας τη διεργασία διαχείρισης ζητημάτων που θα ακολουθείται, την τεκμηρίωση που θα χρησιμοποιείται, καθώς και τους ρόλους και τις αρμοδιότητες όλων των εμπλεκόμενων στη διεργασία ανθρώπινων πόρων.



Το Σχέδιο Διαχείρισης Ζητημάτων μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής:

Πίνακας 7-1: Συνήθη περιεχόμενα του Σχεδίου Διαχείρισης Ζητημάτων

• Διεργασία Διαχείρισης Ζητημάτων:

Αναφέρεται στη διεργασία που θα χρησιμοποιείται για την εκτέλεση της διαχείρισης ζητημάτων. Μία ενδεικτική διεργασία διαχείρισης ζητημάτων που μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε όλα σ

Βήμα 1: Εντοπισμός Ζητημάτων Έργου

- Οποιοδήποτε μέλος της Ομάδας Έργου ή της Ομάδας Διαχείρισης Έργου (Αναφέρων τ **Έντυπο Αναφοράς Ζητήματος (Issue Form)** (υπόδειγμα δίνεται στο **Παράρτημα 7-4**) και το προωθεί στον Υπεύθυνο Συντονιστή.

Βήμα 2: Καταχώριση Ζητήματος

- Ο Υπεύθυνος Συντονιστής επισκοπεί όλα τα Έντυπα Αναφοράς Ζητήματος και εξετάζε
- Εάν το ζήτημα κρίνεται «σχετικό με το Έργο», ο Υπεύθυνος Συντονιστής το καταχωρι **Μητρώο Καταγραφής Ζητημάτων (Issue Log)** (υπόδειγμα δίνεται στο **Παράρτημα 7-5**) και του αναθέτει έναν Κωδικό Αριθμό. Ο Υπεύθυνος Συντονιστής αξιολογεί επίσης τη

Βήμα 3: Ανάθεση Ενεργειών για την επίλυση Ζητημάτων

- Ο Υπεύθυνος Συντονιστής μπορεί να προβαίνει στο χειρισμό ζητημάτων μόνον όταν ο **δεν αναμένεται** να υπερβούν τα περιθώρια ανοχής που έχει θέσει για το Έργο η Καθοδηγητική Επιτροπ
 - να αναθέσει ενέργειες για την επίλυση του ζητήματος σε συγκεκριμένα μέλη της Ο
 - να αναφέρει κίνδυνο για το Έργο, εάν το ζήτημα είναι πιθανόν να έχει επίπτωση στ
 - να υποβάλει αίτηση αλλαγής (ή να ζητήσει από τον Ανάδοχο να υποβάλει αίτηση αλ
 - να κλείσει το ζήτημα, εάν αυτό δεν έχει πλέον επίπτωση στο Έργο.
- Σε περίπτωση που οι συνέπειες των ενεργειών επίλυσης αναμένεται να υπερβούν τα π
- Η Καθοδηγητική Επιτροπή Έργου επισκοπεί τα καταχωρισμένα ζητήματα και μετά από
 - Να υιοθετήσει τις προτάσεις του Υπευθύνου Συντονιστή και να αναθέσει ενέργειες

Σημείωση:

Πρέπει να σημειωθεί ότι στην περίπτωση έργων που υλοποιούνται από Αναδόχους

- να αναφέρει κίνδυνο για το Έργο, εάν το ζήτημα είναι πιθανόν να έχει επίπτωση στ
- να υποβάλει αίτηση αλλαγής (ή να ζητήσει από τον Ανάδοχο να υποβάλει αίτηση αλ
- να κλείσει το ζήτημα, εάν αυτό δεν έχει πλέον επίπτωση στο Έργο.

Βήμα 4: Χρονικός Προγραμματισμός και Υλοποίηση Ενεργειών για επίλυση Ζητήματος

- Ο Υπεύθυνος Συντονιστής προγραμματίζει την υλοποίηση των ενεργειών που έχουν αν
- Τα άτομα στα οποία έχει ανατεθεί η εκτέλεση κάθε προγραμματισμένης ενέργειας, εκ

Βήμα 5: Παρακολούθηση και έλεγχος Ενεργειών Επίλυσης Ζητημάτων

- Ο Υπεύθυνος Συντονιστής:
 - παρακολουθεί την υλοποίηση κάθε ενέργειας επίλυσης ζητήματος και επισκοπεί τη
 - επικαιροποιεί το Μητρώο Καταγραφής Ζητημάτων, καταχωρίζοντας την ημερομην
 - ενημερώνει την Καθοδηγητική Επιτροπή Έργου για τα αποτελέσματα της αναληφθ

• Έγγραφα Διαχείρισης Ζητημάτων:

Αναφέρονται στην τεκμηρίωση που χρησιμοποιείται για τον εντοπισμό, την παρακολούθη

Ενδεικτικά	έγγραφα	διαχείρισης
Έντυπο	Αναφοράς	Ζητήματος
Μητρώο	Καταγραφής	Ζητημάτων

(έγγραφο που πληρώνεται από τον υπεύθυνο συντονιστή σχετικά με το ζήτημα)

. Υπόδειγμα για το Μητρώο Καταγραφής Ζητημάτων δίνεται στο [Παράρτημα 7-5](#), ενώ το Έντυπο Αναφοράς Ζητήματος δίνεται στο [Παράρτημα 7-4](#).

Συνήθως το Έντυπο Αναφοράς Ζητήματος περιλαμβάνει:

- Τίτλο του Έργου
- Περιγραφή του ζητήματος
- Περιγραφή της επίπτωσης του ζητήματος
- Πρόταση για ενέργειες επίλυσης του ζητήματος
- Ενότητα για έγκριση.

• Ρόλοι και Αρμοδιότητες.

Αναφέρονται στους ρόλους και τις αρμοδιότητες όλων των ανθρώπινων πόρων που εμπλ

Ο Αναφέρων το Ζήτημα (Issue Originator)

Ο αναφέρων το ζήτημα (issue originator) εντοπίζει το ζήτημα και το αναφέρει στον Υπεύ

- την τεκμηρίωση των ζητημάτων που έχει εντοπίσει (βλ. **Έντυπο Αναφοράς Ζητήματος - Παράρτημα 7-4**), και
- την υποβολή του Εντύπου Αναφοράς Ζητήματος στον Υπεύθυνο Συντονιστή προς επισ

Υπεύθυνος Συντονιστής

Ο Υπεύθυνος Συντονιστής είναι υπεύθυνος για:

- την επισκόπηση όλων των Εντύπων Αναφοράς Ζητήματος που υποβάλλονται από τους
- την καταχώριση όλων των ζητημάτων στο Μητρώο Καταγραφής Ζητημάτων
- τον ορισμό και την ανάθεση ενεργειών επίλυσης (μόνο σε περιπτώσεις που οι συνέπει
- την παρουσίαση των εντοπισθέντων ζητημάτων και των προτεινόμενων ενεργειών στ
- την επικοινωνία των αποφάσεων που λαμβάνονται από την Καθοδηγητική Επιτροπή Έ
- την παρακολούθηση της προόδου των ενεργειών επίλυσης που έχουν ανατεθεί και την

Καθοδηγητική Επιτροπή Έργου

Η Καθοδηγητική Επιτροπή Έργου είναι υπεύθυνη για:

- την επισκόπηση του συνόλου των ζητημάτων που παρουσιάζονται από τον Υπεύθυνο Σ
- την ανάθεση ενεργειών επίλυσης ζητημάτων.