



## 7.4.5 Διαχείριση Ζητημάτων

Η **Διαχείριση Ζητημάτων (Issue Management)** περιλαμβάνει την καταγραφή, αναφορά, επίλυση, ιεραρχική κλιμάκωση και παρακολούθηση ζητημάτων που προκύπτουν κατά την εξέλιξη ενός Έργου, σύμφωνα με το Σχέδιο Διαχείρισης Ζητημάτων (βλ. 7.3.5).



Ο οποιοσδήποτε εμπλέκεται στο Έργο μπορεί και θα πρέπει να ενημερώνει τον Υπεύθυνο Συντονιστή για τυχόν ζητήματα που εντοπίζονται. Ευθύνη του Υπευθύνου Συντονιστή αποτελεί η καλλιέργεια ενός κλίματος όπου η αναφορά ζητημάτων ενθαρρύνεται ιδιαίτερα. Εάν τα άτομα φοβούνται να αναφέρουν ζητήματα, οι επακόλουθες συνέπειες για το Έργο μπορεί να είναι εξαιρετικά σοβαρές.

Ο Υπεύθυνος Συντονιστής θα πρέπει να προχωρά στη συγκέντρωση και παρακολούθηση των ζητημάτων μόλις αυτά ανακύπτουν, χρησιμοποιώντας το Μητρώο Καταγραφής Ζητημάτων (Issue Log). Μόλις καταχωριστεί η περιγραφή ενός νέου ζητήματος, ο Υπεύθυνος Συντονιστής θα πρέπει να εκτιμά την πιθανή επίπτωση που το ζήτημα θα μπορούσε να έχει στο Έργο. Με βάση την πιθανή επίπτωση, ο Υπεύθυνος Συντονιστής θα πρέπει να ορίζει την προτεραιότητα του ζητήματος σε σχέση με άλλα ανοικτά ζητήματα. Στόχος της διαχείρισης ζητημάτων είναι η πλήρης και άμεση επίλυση όλων των προβλημάτων, ωστόσο στην πράξη τα ζητήματα με την υψηλότερη προτεραιότητα θα πρέπει να αντιμετωπίζονται πρώτα.



Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο χαρακτήρας επείγοντος και η σπουδαιότητα ενός ζητήματος του Έργου δεν είναι το ίδιο πράγμα. Ο Υπεύθυνος Συντονιστής πρέπει να αντιμετωπίζει τα επείγοντα ζητήματα του Έργου με ταχύτητα, ενώ τα σημαντικά ζητήματα με σχολαστικότητα.

Ο Υπεύθυνος Συντονιστής ή η Καθοδηγητική Επιτροπή Έργου (ανάλογα με τα όρια της δικαιοδοσίας τους για τον χειρισμό ζητημάτων) έχουν την ευχέρεια να αποφασίζουν:

- να αναθέσουν ενέργειες για την επίλυση του ζητήματος, ή

- να αναφέρουν κίνδυνο για το Έργο, εάν το ζήτημα είναι πιθανόν να έχει επίπτωση στο Έργο μελλοντικά, ή
- να υποβάλουν αίτηση αλλαγής (ή να ζητήσουν από τον Ανάδοχο να υποβάλει αίτηση αλλαγής), εάν το ζήτημα έχει ως αποτέλεσμα την ανάγκη για αλλαγή στο Έργο/ στη σύμβαση, ή
- να κλείσουν το ζήτημα, εάν αυτό δεν έχει πλέον επίπτωση στο Έργο.



Ο Υπεύθυνος Συντονιστής θα πρέπει να παρακολουθεί την υλοποίηση των ενεργειών επίλυσης και να επικαιροποιεί το **Μητρώο Καταγραφής Ζητημάτων** (βλ. [Παράρτημα 7-5](#)), ώστε το τελευταίο να παρουσιάζει την ακριβή εικόνα για το τι έχει συμβεί. Όταν τα ζητήματα κλείνουν η κατάστασή τους θα πρέπει να αλλάζει σε «κλεισμένο», ενώ θα πρέπει επίσης να τεκμηριώνεται το όνομα του ατόμου που επέλυσε το ζήτημα και η ημερομηνία κλεισίματος.



Ο Υπεύθυνος Συντονιστής θα πρέπει να επισκοπεί περιοδικά το Μητρώο Καταγραφής Ζητημάτων για να εντοπίζει τα ζητήματα που δεν έχουν επιλυθεί μέχρι τη στιγμή εκείνη. Όλα τα ανοικτά ζητήματα θα πρέπει να επισκοπούνται και να συζητώνται στην επόμενη συνάντηση επισκόπησης της κατάστασης (status meeting), καθώς τα ανεπίλυτα ζητήματα είναι ένας από τους σημαντικότερους λόγους αποτυχίας έργων.