



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Procedura zarządzania zagadnieniami

Ten dokument zawiera 23 strony/stron
PZRP PR zarządzania zagadnieniami 20141008 v1.0.docx

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków
Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013

Historia zmian

Wersja	Autor	Data	Zmiana
1.00		8.10.2014	

Odniesienia do innych dokumentów

Nazwa dokumentu	Data opracowania
Plan komunikacji	8.09.2014
Procedura zarządzania ryzykiem v2.0	8.10.2014
Procedura kontroli zmian	-

Spis treści

1	Wykaz skrótów, tabel i rysunków	4
1.1	Wykaz stosowanych skrótów i definicji	4
1.2	Wykaz tabel	4
1.3	Wykaz rysunków	5
2	Wprowadzenie	6
2.1	Cel	6
2.2	Zakres	6
2.3	Zastosowanie	6
3	Proces zarządzania zagadnieniami	8
3.1	Role i obowiązki	8
3.1.1	Odpowiedzialność	10
3.2	Statusy zagadnień	10
3.3	Diagram przebiegu procesu	12
3.4	Opis procesu zarządzania zagadnieniami	13
3.4.1	Identyfikacja zagadnienia	13
3.4.2	Zgłoszenie zagadnienia	13
3.4.3	Rejestracja zagadnienia	13
3.4.4	Kwalifikacja zagadnienia	14
3.4.5	Analiza zagadnienia (opcjonalnie)	15
3.4.6	Wybór rozwiązania	16
3.4.7	Działania zaradcze	16
3.4.8	Monitorowanie	17
4	Ujęcie procesu zarządzania zagadnieniami w ePMO	18
5	Załączniki	23

1 Wykaz skrótów, tabel i rysunków

1.1 Wykaz stosowanych skrótów i definicji

tab. 1.1 Wykaz skrótów stosowanych w dokumencie

Skrót / Definicja	Rozwinięcie
BWP	Biuro Wsparcia Projektu – rola o charakterze organizacyjno-administracyjnym realizowana z udziałem: - Wykonawcy części I – w zakresie dotyczącym prac realizowanych w ramach części I Projektu - Wykonawcy części II – w zakresie dotyczącym prac realizowanych w ramach części II Projektu - Wykonawcy części III w ramach BWP KZGW – w zakresie określonym w ramach części III Projektu. Pojęcie BWP (jeśli nie doprecyzowano inaczej) odnosi się do każdego z ww. elementów adekwatnie do zakresu prac poszczególnych części Projektu.
BWP KZGW	Biuro Wsparcia Projektu po stronie KZGW (prowadzone przez Wykonawcę części III przy współpracy z Wydziałem Ochrony Przeciwpowodziowej Departamentu Planowania i Zasobów Wodnych KZGW)
Część	Jedna z trzech części Projektu: • Część I Opracowanie planów zarządzania ryzykiem powodziowym dla obszarów dorzeczy i regionów wodnych; • Część II Przeprowadzenie strategicznej oceny oddziaływania na środowisko projektów planów zarządzania ryzykiem powodziowym; • Część III Zarządzanie Projektem pn. „Opracowanie planów zarządzania ryzykiem powodziowym dla obszarów dorzeczy i regionów wodnych”.
Działania zaradcze	Reakcja na Zagadnienie oraz zaproponowanie dalszego działania korygującego w celu zminimalizowania negatywnego wpływu bądź zoptymalizowania pozytywnego wpływu Zagadnienia na Projekt i/lub jego Część.
GPOD	Grupa Planistyczna Obszarów Dorzeczy
GPRW	Grupa Planistyczna Regionu Wodnego
KSP	Komitet Sterujący Projektu
KZGW	Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej
Projekt	Projekt pn. „Wsparcie przygotowania krajowych dokumentów planistycznych w zakresie polityki ochrony środowiska zapewniających skuteczną realizację polityki spójności – Etap II” realizowany w ramach porozumienia o dofinansowanie
PZRP	Plany zarządzania ryzykiem powodziowym
Rejestr zagadnień	Narzędzie wspierające proces zarządzania zagadnieniami. Rejestr, w którym ewidencjonowane będą istotne informacje na temat zgłoszonych Zagadnień. Utrzymywane przez BWP w narzędziu ePMO na poziomie Projektu.
Wykonawca	Wykonawca Części I lub Części II Zamówienia
Zagadnienie	Ogólne określenie dla każdego niezaplanowanego i zaistniałego zdarzenia, które ma negatywny lub pozytywny wpływ na Projekt i/lub jego Część. Zdarzenie takie musi być poddane uwadze zespołu projektowego oraz wymaga podjęcia czynności zaradczych. Szczególny przypadek Zagadnienia stanowi zmaterializowane ryzyko.
Zamawiający	Skarb Państwa – Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej
Zamówienie	Zamówienie pn. „Opracowanie planów zarządzania ryzykiem powodziowym dla obszarów dorzeczy i regionów wodnych”

1.2 Wykaz tabel

tab. 1.1 Wykaz skrótów stosowanych w dokumencie.....	4
tab. 3.1 Role i obowiązki w procesie zarządzania zagadnieniami	8
tab. 3.2 Statusy zagadnień.....	10

1.3 Wykaz rysunków

rys. 3.1 Schemat procesu zarządzania zagadnieniami.....	12
rys. 4.1 Widok zakładki Zagadnienia na poziomie Projektu.....	18
rys. 4.2 Widok zakładki Zagadnienia na poziomie Części Projektu	18
rys. 4.3 Otwieranie nowego zagadnienia	18
rys. 4.4 Okno rejestracji nowego zagadnienia.....	19
rys. 4.5 Możliwości modyfikacji istniejącego zagadnienia w rejestrze	20
rys. 4.6 Edycja istniejącego zagadnienia w rejestrze w trybie uproszczonym.....	20
rys. 4.7 Usuwanie błędnie zgłoszonego zagadnienia	21
rys. 4.8 Zwiększenie czytelności rejestru zagadnień.....	21
rys. 4.9 Bezpośredni dostęp do rejestrów zagadnień z menu głównego	21
rys. 4.10 Dostęp do rejestru zagadnień na poziomie Projektu z menu głównego	22
rys. 4.11 Rejestr zagadnień na poziomie Projektu – ekran wynikowy.....	22

2 Wprowadzenie

2.1 Cel

Celem procesu zarządzania zagadnieniami jest identyfikacja zagadnień oraz udokumentowanie, monitorowanie i rozwiązywanie wszystkich istotnych problemów związanych z Projektem (Częściami Projektu).

Zarządzanie zagadnieniami obejmuje takie kroki jak:

- identyfikację i formalną rejestrację Zagadnienia w Rejestrze zagadnień;
- ocenę Zagadnienia w celu określenia jego rodzaju i koniecznych do podjęcia działań;
- rozpatrywanie wymaganych Działań zaradczych;
- dokumentowanie działań i potwierdzanie ich wykonania;
- regularne przeglądy Rejestru zagadnień w celu monitorowania działań, dotyczących nierozwiązanych Zagadnień.

Działania te umożliwiają szybkie i sprawne podejmowanie decyzji zmierzających do zabezpieczenia Projektu (w tym jego Części) przed negatywnymi skutkami pojawiających się/występujących nieplanowanych zdarzeń, które wymagają rozwiązania.

Narzędziem kontroli wspierającym proces zarządzania zagadnieniami jest Rejestr zagadnień. Prowadzony jest on przez Biuro Wsparcia Projektu (BWP KZGW) w narzędziu wspierającym zarządzanie projektem pn. ePMO, które integruje procesy zarządzania m.in. w zakresie harmonogramu, ryzyka, zagadnień i zmian.

2.2 Zakres

Procedura określa proces zarządzania zagadnieniami projektowym od momentu ich zidentyfikowania do formalnego zamknięcia. Procedura zarządzania zagadnieniami ma za zadanie zorganizować proces obejmujący identyfikację zagadnienia, jego analizę (m.in. analizę jego wpływu na projekt), zdefiniowanie Działań zaradczych, wdrażanie przyjętych rozwiązań/działań oraz bieżące monitorowanie i właściwą komunikację w ramach zarządzania zagadnieniami.

Procedura obejmuje swoim zakresem zagadnienia zgłaszane w Projekcie PZRP, w tym zagadnienia zgłaszane na poziomie Części.

Narzędzie stosowane do zarządzania zagadnieniem (ePMO) może służyć do obsługi zagadnień strategicznych (zagadnień na poziomie organizacji). Niniejsza procedura nie obejmuje zarządzania zagadnieniami strategicznymi, poza wskazaniem na możliwość eskalacji zagadnień z poziomu Projektu na poziom organizacji.

2.3 Zastosowanie

Procedura jest elementem procesu zarządczego i ma zastosowanie dla wszystkich zagadnień w Projekcie, w szczególności zagadnień związanych z:

- przekroczeniem budżetu Projektu;

- zmianą harmonogramu Projektu;
- zmianą zakresu przedmiotowego Projektu;
- zmianą wpływającą na jakość Produktów Projektu.

3 Proces zarządzania zagadnieniami

3.1 Role i obowiązki

W procesie zarządzania zagadnieniami biorą udział następujące role:

tab. 3.1 Role i obowiązki w procesie zarządzania zagadnieniami

Rola	Obowiązki
Komitet Sterujący Projektu (KSP)	Odpowiedzialny za identyfikację zagadnień w otoczeniu Projektu i podejmowanie decyzji dotyczących zagadnień projektowych, których podjęcie wykracza poza uprawnienia Kierownika Projektu. Eskalacja zagadnienia z poziomu Projektu na poziom organizacji – zgłoszenie zagadnienia strategicznego zidentyfikowanego wcześniej jako zagadnienie na poziomie Projektu.
Kierownik Projektu (KP)	Odpowiedzialny za zarządzanie zagadnieniami na poziomie Projektu oraz podejmowanie wszelkich decyzji dotyczących zagadnień projektowych w zakresie posiadanych uprawnień m.in.: <ul style="list-style-type: none"> ■ Identyfikowanie zagadnień istotnych dla realizacji Projektu; ■ Gromadzenie informacji o zagadnieniu; ■ Informowanie KSP o występujących w projekcie zagadnieniach; ■ Prowadzenie Rejestru zagadnień (przy wsparciu BWP KZGW); ■ Wyznaczanie Właściciela Zagadnienia; ■ Zapewnienie analizy i oceny zagadnienia; ■ Zapewnienie monitorowania zagadnienia; ■ Podejmowanie decyzji dotyczących proponowanych Działań zaradczych, ■ Akceptacja rekomendowanych Działań zaradczych; ■ Weryfikacja prawidłowości wdrożenia Działań zaradczych.
Kierownik Grupy Planistycznej Obszarów Dorzeczy (Kierownik GPOD)	Wspiera KP w zarządzaniu zagadnieniami projektowymi szczególnie w odniesieniu do zagadnień związanych z realizacją projektu na poziomie obszarów dorzeczy. Podejmuje decyzje dotyczące zagadnień w zakresie posiadanych uprawnień m.in.: <ul style="list-style-type: none"> ■ Identyfikowanie i zgłaszanie zagadnień; ■ Uczestniczenie w ocenie i kontroli zagadnień; ■ Opracowanie propozycji i wskazanie rekomendacji Działań zaradczych; ■ Realizacja wybranych Działań zaradczych po stronie Zamawiającego; ■ Weryfikacja prawidłowości wykonania Działań zaradczych po stronie Zamawiającego.
Kierownicy Grup Planistycznych Regionów Wodnych (Kierownik GPRW)	Wspierają KP w zarządzaniu zagadnieniami projektowymi szczególnie w odniesieniu do zagadnień dotyczących odpowiednich regionów wodnych i zlewni. Podejmują decyzje dotyczące zagadnień w zakresie posiadanych uprawnień m.in.: <ul style="list-style-type: none"> ■ Identyfikowanie i zgłaszanie zagadnień; ■ Uczestniczenie w ocenie i kontroli zagadnień; ■ Opracowanie propozycji i wskazanie rekomendacji Działań zaradczych; ■ Realizacja wybranych Działań zaradczych po stronie Zamawiającego; ■ Weryfikacja prawidłowości wykonania Działań zaradczych po stronie Zamawiającego.
Kierownik Projektu Wykonawcy (KPW)	Odpowiedzialny za zarządzanie zagadnieniami Części Projektu po stronie Wykonawcy, w tym za identyfikację zagadnień. Podejmuje wszystkie kluczowe decyzje dotyczące zagadnień dla Części Projektu w zakresie posiadanych uprawnień m.in.: <ul style="list-style-type: none"> ■ Identyfikowanie zagadnień istotnych dla realizacji Części Projektu; ■ Gromadzenie informacji o zagadnieniach Części Projektu; ■ Prowadzenie wewnętrznego Rejestru zagadnień Wykonawcy dotyczącego Części Projektu (przy wsparciu BWP po stronie Wykonawcy); ■ Wyznaczanie Właściciela zagadnienia po stronie Wykonawcy; ■ Zapewnienie analizy i oceny zagadnienia Części Projektu; ■ Zapewnienie monitorowania zagadnienia Części Projektu; ■ Podejmowanie decyzji dotyczących proponowanych Działań zaradczych Części Projektu po stronie Wykonawcy;

Rola	Obowiązki
	<ul style="list-style-type: none"> Akceptacja rekomendowanych Działań zaradczych Części Projektu po stronie Wykonawcy; Weryfikacja prawidłowości wykonania Działań zaradczych Części Projektu po stronie Wykonawcy; <p>Podejmuje kluczowe decyzje dotyczące zagadnień projektowych na poziomie Części po stronie Wykonawcy w zakresie posiadanych uprawnień m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eskalacja zagadnienia wewnętrznego na poziom Projektu – zgłoszenie KP zagadnienia zidentyfikowanego wcześniej jako wewnętrzne zagadnienie Wykonawcy; Uczestniczenie w ocenie i kontroli zagadnień projektowych; Opracowanie propozycji i wskazanie rekomendacji Działań zaradczych; Realizacja wybranych Działań zaradczych po stronie Wykonawcy; Weryfikacja prawidłowości wykonania Działań zaradczych po stronie Wykonawcy.
Analityk Zagadnienia	<p>Wskazywany przez KP/KPW i odpowiedzialny za wykonanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Szczegółowej analizy zagadnienia; Opracowanie propozycji Działań zaradczych; Wskazanie rekomendacji Działań zaradczych.
Właściciel Zagadnienia	<p>Wskazywany przez KP/KPW. Osoba najlepiej predysponowana do bieżącego monitorowania zagadnienia. Może to być osoba odpowiedzialna za wdrożenie Działań zaradczych. Odpowiedzialna m.in. za:</p> <ul style="list-style-type: none"> Przeprowadzenie oceny zagadnienia; Realizację wybranych Działań zaradczych; Monitorowanie zagadnienia; Inicjowanie zamknięcia zagadnienia.
Członkowie Zespołów (CZ)	<ul style="list-style-type: none"> Identyfikowanie i zgłaszanie zagadnień na poziomie Części i Projektu; Wsparcie Właściciela i Analityka Zagadnienia w przeprowadzaniu analizy i oceny zagadnienia oraz opracowaniu propozycji Działań zaradczych; Realizacja wybranych Działań zaradczych.
Biuro Wsparcia Projektu (BWP)	<p>BWP KZGW wspiera KP w zarządzaniu zagadnieniami m.in. przez.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dokonywanie formalnej weryfikacji zgłoszenia zagadnienia na poziomie Projektu; Uczestnictwo w spotkaniach omawiających zagadnienia; Prowadzenie rejestru zagadnień w narzędziu ePMO (rejestracja, utrzymanie i aktualizacja) na poziomie Projektu; Identyfikowanie zagadnień wymagających eskalacji na poziom organizacji; Monitorowanie przebiegu procesu zarządzania zagadnieniami. <p>BWP po stronie Wykonawcy wspiera KPW w zarządzaniu zagadnieniami wewnętrznym Wykonawcy (rejestrowanym na poziomie Części).</p>

Poniższy schemat określa odpowiedzialność i uczestnictwo w procesie zarządzania zagadnieniami.

tab.3.2 Odpowiedzialności i uczestnictwo w procesie zarządzania zagadnieniami

	Identyfikacja Zagadnienia	Zgłoszenie Zagadnienia	Rejestracja Zagadnienia	Kwalifikacja Zagadnienia	Analiza Zagadnienia	Wybór rozwiązania	Monitorowanie
Komitet Sterujący Projektu	O	U	-	-	-	O	U
Kierownik Projektu	O	O	-	O	-	O	U

	Identyfikacja Zagadnienia	Zgłoszenie Zagadnienia	Rejestracja Zagadnienia	Kwalifikacja Zagadnienia	Analiza Zagadnienia	Wybór rozwiązania	Monitowanie
Kierownik Grupy Planistycznej Obszarów Dorzeczy	O	O	-	U	-	U	U
Kierownicy Grup Planistycznych Regionów Wodnych	O	O	-	U	-	U	U
Kierownik Projektu Wykonawcy	O	O	-	O	-	O	U
Biuro Wsparcia Projektu	O	O	O	U	U	U	U
Analitik Zagadnienia	-	-	-	-	O	U	-
Właściciel Zagadnienia	-	-	-	-	U	U	O
Członkowie Zespołów	O	O	-	-	U	U	-
Uczestnik Projektu	O	O	-	-	-	-	-

gdzie:

O – odpowiedzialny,

U – uczestniczy.

3.1.1 Odpowiedzialność

Za zarządzanie zagadnieniami w Projekcie odpowiedzialny jest Kierownik Projektu (KP) wspomagany w działaniu przez Kierownika GPOD oraz Kierowników GPRW. W przypadku, kiedy decyzje dotyczące zagadnienia na poziomie Projektu wykraczają poza uprawnienia KP zagadnienie wymaga eskalacji na poziom organizacji (zagadnienie strategiczne).

Za zarządzanie zagadnieniami na poziomie Części Projektu odpowiedzialny jest Kierownik Projektu Wykonawcy (KPW). W przypadku, kiedy decyzje dotyczące zagadnienia na poziomie Części Projektu wykraczają poza uprawnienia KPW zagadnienie wymaga eskalacji na poziom Projektu.

3.2 Statusy zagadnień

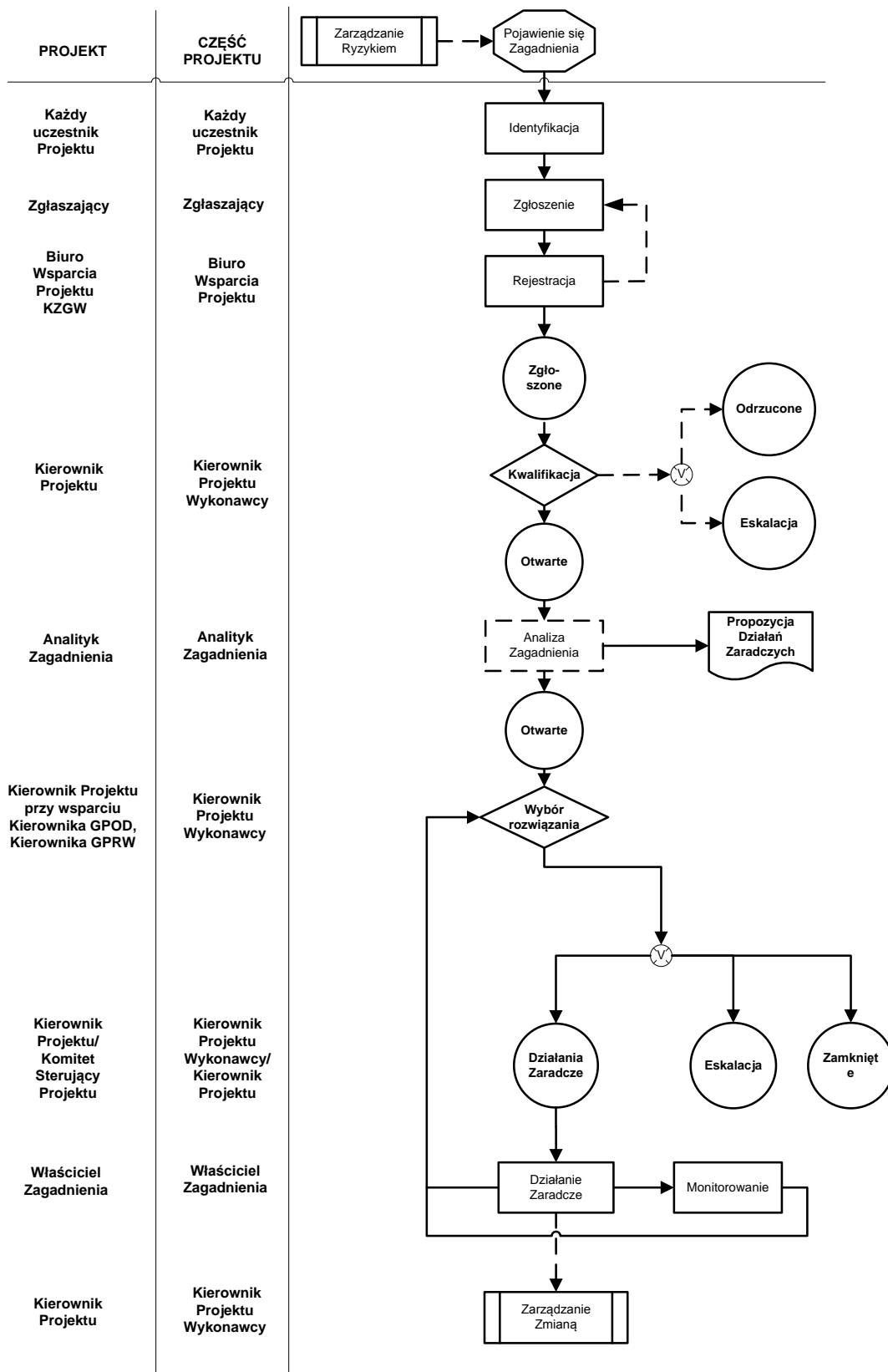
tab. 3.2 Statusy zagadnień

Nazwa statusu ogólnego	Nazwa statusu szczegółowego	Szczegółowy status poprzedzający	Osoba podejmująca decyzję	Znaczenie
---------------------------	--------------------------------	--	---------------------------------	-----------

Nazwa statusu ogólnego	Nazwa statusu szczegółowego	Szczegółowy status poprzedzający	Osoba podejmująca decyzję		Znaczenie
			Część Projektu	Projekt	
Otwarte	Zgłoszone	Brak	BWP Wyk.	BWP KZGW	Zgłoszenie, które przeszło pozytywnie weryfikację formalną i zostało zarejestrowane w Rejestrze zagadnień.
Otwarte	Otwarte	Zgłoszone	KPW	KP	Zagadnienie, które pozytywnie przeszło etap kwalifikacji przez KP/KPW, tj. zostało skierowane do szczegółowej analizy.
Zamknięte	Odrzucone	Zgłoszone	KPW	KP	Zagadnienie, które decyzją KP/KPW zostało ocenione jako nie dotyczące odpowiednio Projektu/ Części Projektu.
Otwarte	Eskalowane	Zgłoszone / Otwarte / Działanie zaradcze	KPW	KP	Zagadnienie, wobec którego decyzja przekracza kompetencje KPW/ KP. Zagadnienie takie zostaje eskalowane odpowiednio do KP/KSP.
Otwarte	Działanie zaradcze	Otwarte/ Eskalowane	KPW/ KP	KP/ KSP	Zagadnienie, wobec którego podjęto decyzję o realizacji Działań zaradczych.
Zamknięte	Zamknięte	Otwarte/ Eskalowane /Działanie zaradcze	KPW	KP	Zagadnienie, które po etapie Działań zaradczych lub monitorowania przestaje zagrażać Projektowi/ Części Projektu.

3.3 Diagram przebiegu procesu

rys. 3.1 Schemat procesu zarządzania zagadnieniami



3.4 Opis procesu zarządzania zagadnieniami

3.4.1 Identyfikacja zagadnienia

Każdy uczestnik Projektu jest odpowiedzialny za identyfikowanie zagadnień. Szczególna odpowiedzialność za identyfikację zagadnień spoczywa na KPW, KP, Kierowniku GPOD, Kierownikach GPRW.

Szczególnym przypadkiem zagadnienia jest sytuacja, w której zmaterializuje się wcześniej zgłoszone ryzyko. W takiej sytuacji za formalne zgłoszenie zagadnienia odpowiada Właściciel Ryzyka (zgłoszenie ryzyka odbywa się zgodnie z procedurą zarządzania ryzykiem).

3.4.2 Zgłoszenie zagadnienia

Każda osoba biorąca udział w Projekcie może zgłosić zagadnienie.

Zgłoszenie zagadnienia następuje poprzez wypełnienie w wersji elektronicznej szablonu Zgłoszenia Zagadnienia, który stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej procedury. Wypełniony formularz powinien zostać przesłany w formie elektronicznej (edytowalnej):

- w przypadku zagadnień zgłaszanych na poziomie Projektu – do BWP KZGW na adresy [redacted] oraz wydzial.op@kzgw.gov.pl;
- w przypadku zagadnień zgłaszanych na poziomie Części – na adres odpowiedniego KPW oraz BWP Wykonawcy, opcjonalnie do wiadomości [redacted] oraz wydzial.op@kzgw.gov.pl (aktualna lista adresów uczestników Projektu jest utrzymywana jako załącznik 4 do Planu Komunikacji).

W ramach zgłoszenia wymagane jest podanie poniższych informacji:

- opis zagadnienia;
- nazwisko zgłaszającego;
- Zadanie, którego dotyczy i/lub informację, że dotyczy całego Projektu lub Części;
- wstępną ocenę wpływu zagadnienia na Projekt i/lub Część;
- propozycję Działań zaradczych;
- datę zgłoszenia;
- pilność zagadnienia, tj. czas, w którym niezbędne jest podjęcie działań korygujących.

3.4.3 Rejestracja zagadnienia

BWP KZGW (w przypadku wewnętrznych zagadnień Wykonawcy – BWP Wykonawcy) po weryfikacji poprawności formalnej zgłoszenia, rejestruje zagadnienie w Rejestrze zagadnień ze statusem ogólnym „Otwarte” i szczegółowym „Zgłoszone”.

Zgłoszenia niespełniające wymagań formalnych są zwracane do zgłaszającego w celu uzupełnienia wraz ze wskazaniem braków formalnych. Następuje powrót do pkt. 3.4.2 - „Zgłoszenie zagadnienia”.

Rejestr zagadnień prowadzony jest w narzędziu ePMO. Zagadnienie może być rejestrowane na różnych poziomach: Projektu lub jego Części. Ponadto zagadnienie eskalowane z poziomu Projektu może być rejestrowane na poziomie organizacji (zagadnienie strategiczne).

Każde zagadnienie rejestrowane na poziomie Części jest zagadnieniem wewnętrznym Wykonawcy, które jest również dostępne do wglądu dla Zamawiającego. Każde zagadnienie rejestrowane na poziomie Projektu jest zagadnieniem zewnętrznym, projektowym.

Zagadnienie wewnętrzne Wykonawcy jest widoczne dla samego Wykonawcy odpowiedniej Części i dla Zamawiającego.

Zagadnienie na poziomie Części może być eskalowane wyżej na poziom Projektu.

3.4.4 Kwalifikacja zagadnienia

Wszystkie zgłoszone oraz niezamknięte zagadnienia projektowe omawiane są w trakcie Spotkań Kierownictwa Projektu, na których KP decyduje, czy zgłoszone zagadnienie rzeczywiście występuje i czy dotyczy Projektu.

Podobnie na poziomie Części, wszystkie zgłoszone oraz niezamknięte zagadnienia omawiane są w trakcie spotkań poświęconych m.in. zarządzaniu zagadnieniami, na których KPW decyduje, czy zgłoszone zagadnienie rzeczywiście występuje i czy dotyczy Części Projektu. Kiedy KPW podejmie decyzję o konieczności powiadomienia Zamawiającego o występowaniu jakiegoś zagadnienia dotyczącego poszczególnych Części Projektu, zostaje ono eskalowane na poziom Projektu.

W przypadku, kiedy na poszczególnych poziomach zapadnie decyzja, że dane zagadnienie już nie występuje, zostanie ono zamknięte (w Rejestrze zagadnień zaznaczony zostanie wówczas status „Zamknięte”).

Natomiast w przypadku otwarcia zagadnienia odpowiednio: projektowego KP, a dotyczącego Części KPW, wyznacza Właściciela Zagadnienia, któremu zleca ocenę zagadnienia oraz opcjonalnie Analityka Zagadnienia, któremu zleca szczegółową analizę oraz wyznacza termin jej wykonania. Szczegółowa analiza zagadnienia jest krokiem opcjonalnym.

Właściciel Zagadnienia, dokonuje oceny wpływu zagadnienia na Projekt i/lub jego Część. Następnie odpowiednio do poziomu zagadnienia KP lub KPW weryfikuje wynik analizy (jeżeli została zlecona) i podejmuje decyzję o przyjętych wartościach wpływu na Projekt i/lub jego Część.

Wpływ zagadnienia jest oceniany w czterostopniowej skali, według poniższych zasad:

- 1 – Akceptowalny;
- 2 – Niski;
- 3 – Wysoki;
- 4 – Krytyczny.

Zagadnienie o krytycznym wpływie to takie, które może bezpośrednio spowodować niepowodzenie wdrożenia Projektu i/lub jego Części.

Właściciel Zagadnienia jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia odpowiednio KPW/KP o każdym zagadnieniu, którego wpływ osiągnie status krytyczny. KPW/KP podejmie wówczas decyzję o konieczności poinformowania o tym KP/KSP.

W ramach procesu zarządzania zagadnieniami powinny zostać zdefiniowane Działania zaradcze. W ramach tych działań powinna zostać określona reakcja na zagadnienie w celu zminimalizowania negatywnego wpływu, bądź zoptymalizowania pozytywnego wpływu

zagadnienia na Projekt i/lub jego Część. Zawsze jednak Działania zaradcze powinny określać takie aspekty, jak:

- opis działania, które powinno zostać przedsięwzięte;
- osobę lub osoby odpowiedzialne za realizację powyższego działania;
- ramy czasowe działania;
- nakłady na zasoby (w tym ludzkie), niezbędne do realizacji działania.

W szczególności Działania zaradcze mogą przedstawiać Zadanie, które należy zrealizować.

Dodatkowo Działania zaradcze powinny także opisywać wpływ, jaki zagadnienie ma na harmonogram, budżet i zakres Projektu, poszczególnych Części Projektu oraz inne produkty zaradcze Projektu. Działania zaradcze powinny również zawierać opis wymaganych zmian w innych dokumentach zarządczych Projektu.

W szczególnym przypadku, gdy zagadnienie powstało w wyniku zmaterializowania się ryzyka, Działania zaradcze mogły być już zdefiniowane w procesie zarządzania ryzykiem w postaci Planu Rezerwowego. Jednak zdefiniowane działania w Planie Rezerwowym każdorazowo wymagają weryfikacji pod względem aktualności.

Na etapie kwalifikacji każde zagadnienie powinno mieć przydzielonego Właściciela Zagadnienia, czyli osobę odpowiedzialną za monitorowanie zagadnienia oraz opcjonalnie Analityka Zagadnienia, czyli osobę odpowiedzialną za szczegółową analizę zagadnienia i opracowanie Działań zaradczych (jeżeli nie zostanie powołany Analityk Zagadnienia, odpowiedzialność za przygotowanie tych dokumentów spoczywa na Właścicielu Zagadnienia). Właściciel Zagadnienia może być jednocześnie Analitykiem Zagadnienia.

Właściciel Zagadnienia przekazuje niezbędne informacje z monitoringu/przeglądu odpowiednio KP lub KPW, który podejmuje decyzję dotyczącą aktualnej kwalifikacji zagadnienia. Odpowiednio KP lub KPW przekazuje tę decyzję wraz z niezbędnymi informacjami do BWP w celu aktualizacji Rejestru zagadnień.

3.4.5 Analiza zagadnienia (opcjonalnie)

Celem szczegółowej analizy zagadnienia jest identyfikacja następujących aspektów:

- zakresu produktów Projektu, na które Zagadnienie ma wpływ;
- wpływu na jakość produktów Projektu;
- wpływu na harmonogram Projektu;
- wpływu na budżet Projektu;
- zasobów ludzkich i nakładów pracy wymaganych dla wdrożenia Działań zaradczych.

Wyniki analizy muszą zostać udokumentowane. Wykonanie analizy i przedstawienie wyników powinno zostać zakończone i przekazane do BWP w celu wprowadzenia do Rejestru zagadnień w ePMO w ciągu maksimum 5 dni roboczych od dnia zlecenia przeprowadzenia analizy zagadnienia.

W szczególnym przypadku, gdy zagadnienie powstało w wyniku zmaterializowania się ryzyka, większość elementów analizy zagadnienia mogło zostać zrealizowane w wyniku procesu zarządzania ryzykiem. Każdorazowo jednak wyniki analizy przeprowadzonej w ramach analizy ryzyka wymagają weryfikacji pod kątem ich aktualizacji w ramach analizy zagadnienia.

W wyniku analizy może zostać podjęta decyzja o opracowaniu Działań zaradczych, określających czynności, które powinny zostać wykonane w celu ograniczenia negatywnego wpływu bądź optymalizacji pozytywnego wpływu zagadnienia na Część/Projekt.

3.4.6 Wybór rozwiązania

Analiza przygotowana w poprzednim kroku zostanie poddana ocenie odpowiednio KPW/KP.

Na podstawie analizy zagadnienia KPW lub KP może zdecydować o:

- wyborze jednego z rozwiązań opracowanego w ramach propozycji Działań zaradczych;
- zamknięciu zagadnienia, gdy zagadnienie nie wpływa istotnie na Część/Projekt;
- eskalacji zagadnienia tzn. skierowaniu go odpowiednio do KP/KSP w sytuacji, gdy rozwiązania opracowane w ramach propozycji Działań zaradczych przekraczają możliwości decyzyjne KPW/KP;

KPW powinien stwierdzić czy zagadnienie omawiane w ramach danej Części wykracza poza jego ramy, a w szczególności, czy stanowi zagrożenie dla Projektu. Dodatkowo w pewnych przypadkach KPW może stwierdzić, że dane zagadnienie dotyczące jednej z Części Projektu dotyczy także innych Części w ramach Projektu. Dlatego bardziej efektywne będzie podjęcie wspólnych Działań zaradczych z poziomu Projektu, zamiast osobno w ramach poszczególnych Części Projektu. W takich przypadkach zagadnienie zostaje eskalowane na poziom Projektu.

Podobnie KP przy udziale Kierownika GPOD, Kierowników GPRD i Właściciela Zagadnienia może stwierdzić, że zagadnienie omawiane w ramach Projektu wykracza poza jego ramy i dotyczy również innych projektów realizowanych przez Zamawiającego. Wówczas bardziej efektywne będzie podjęcie Działań zaradczych z poziomu organizacji. W takich przypadkach zagadnienie zostaje eskalowane na poziom organizacji (zagadnienie strategiczne).

W sytuacji, gdy rozwiązanie zagadnienia wiąże się z realizacją zgłoszenia zmiany, w Rejestrze zagadnień należy podać informację o powiązaniu z procedurą kontroli zmian.

3.4.7 Działania zaradcze

Na podstawie rekomendacji Właściciela Zagadnienia, KPW lub KP podejmuje decyzję w zakresie Działań zaradczych. W szczególnych przypadkach, gdy opracowane rozwiązania na poziomie Projektu przekraczają możliwości decyzyjne/uprawnienia KP, może on skierować taką decyzję do KSP. W przypadku, gdy opracowane rozwiązania na poziomie Części Projektu przekraczają możliwości decyzyjne/uprawnienia KPW, może on skierować taką decyzję do KP.

Czynności związane z rozwiązywaniem zagadnienia rozpoczynają się po podjęciu decyzji, odpowiednio do poziomu zagadnienia, przez KPW lub KP. Czynności te są monitorowane przez wyznaczonego Właściciela Zagadnienia. Właściciel Zagadnienia jest odpowiedzialny za bieżące informowanie KPW lub KP o postępie prac Działań zaradczych. Postęp prac jest omawiany podczas spotkań poświęconym zarządzaniu ryzykiem i zagadnieniami. Gdy czynności związane z Działaniami zaradczymi zostaną zakończone, wówczas Właściciel Zagadnienia przekazuje informacje do KPW lub KP do oceny, czy nie stanowi już zagrożenia dla Części, Projektu. KPW lub KP podejmuje decyzję odnośnie zagadnienia zgodnie z zasadami punktu 3.4.6 – „Wybór rozwiązania”. W szczególnych przypadkach zagadnienie może wymagać podjęcia dodatkowych czynności i zostać ponownie skierowane do kroku „Działanie zaradcze”.

Rozwiązanie zagadnienia może wiązać się z potrzebą realizacji zmiany. Realizacja tego procesu odbywa się zgodnie z procedurą kontroli zmian.

3.4.8 Monitorowanie

Właściciel zagadnienia jest zobowiązany do regularnego przeglądania i aktualizacji powierzonego mu zagadnienia w celu stwierdzenia, czy wymaga ono zmiany kwalifikacji.

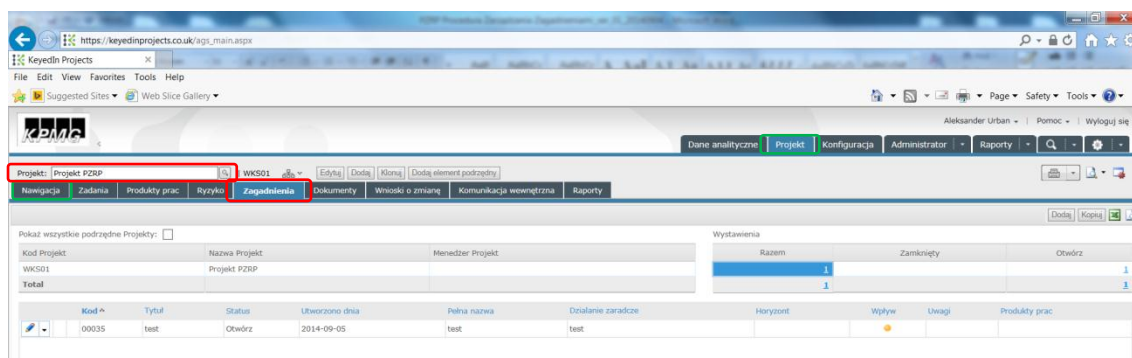
Zagadnienia w ramach, których zostaną podjęte Działania zaradcze podlegają stałemu monitorowaniu, za które odpowiedzialny jest Właściciel Zagadnienia. Możliwa jest sytuacja, iż w wyniku monitorowania zmieni się wcześniejsza kwalifikacja zagadnienia, w szczególności przez KPW lub KP podjęta zostanie decyzja (według zasad opisanych w 3.4.6) o podjęciu innych Działań zaradczych.

4 Ujęcie procesu zarządzania zagadnieniami w ePMO

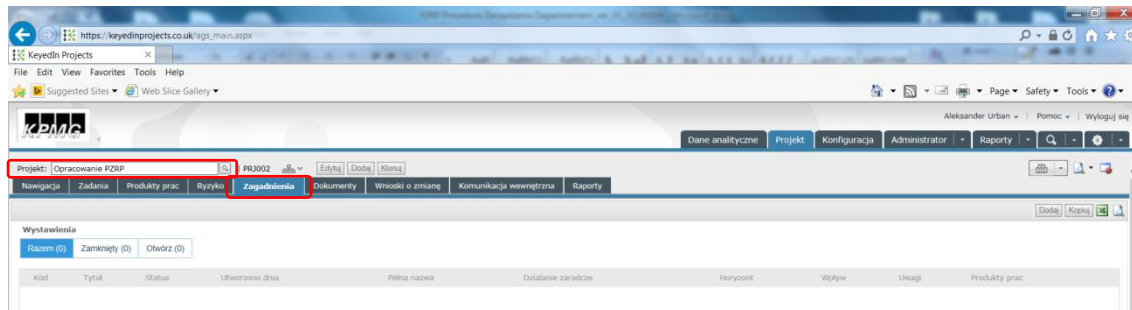
Definicja zagadnienia jest możliwa na poziomach Projektu i jego Części. Wybór poziomu dokonywany jest w zakładce „Projekt: Nawigacja” bądź z listy wybieralnej dostępnej z lewej strony nad podzakładkami w zakładce „Projekt”. Odpowiednio dane dotyczące zagadnienia Projektu i jego Części znajdują się w zakładce „Zagadnienia”.

Ponadto zagadnienie eskalowane z poziomu Projektu może być rejestrowane na poziomie organizacji (zagadnienie strategiczne).

rys. 4.1 Widok zakładki Zagadnienia na poziomie Projektu

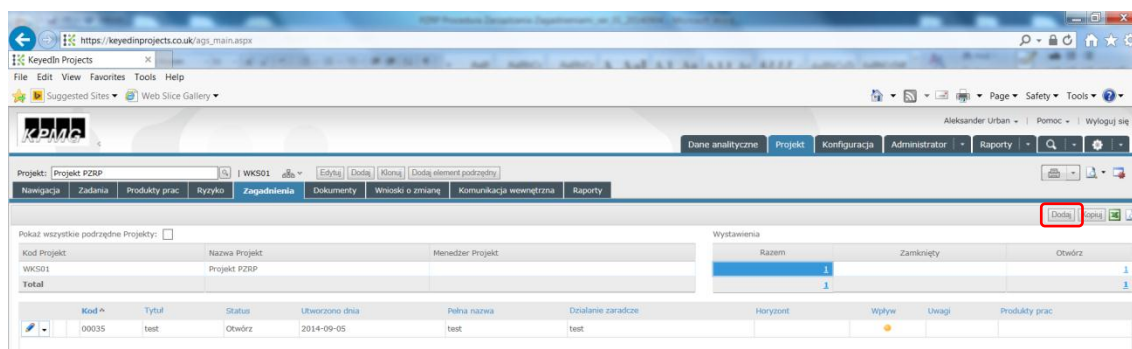


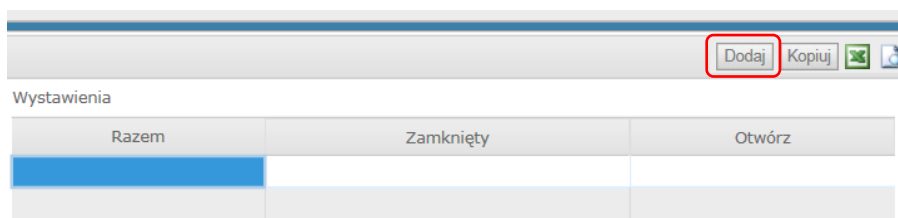
rys. 4.2 Widok zakładki Zagadnienia na poziomie Części Projektu



Rejestracja zagadnienia odbywa się odpowiednio na poziomach: Projektu lub jego Części w zakładce „Zagadnienia” przez wybór opcji „Dodaj”.

rys. 4.3 Otwieranie nowego zagadnienia



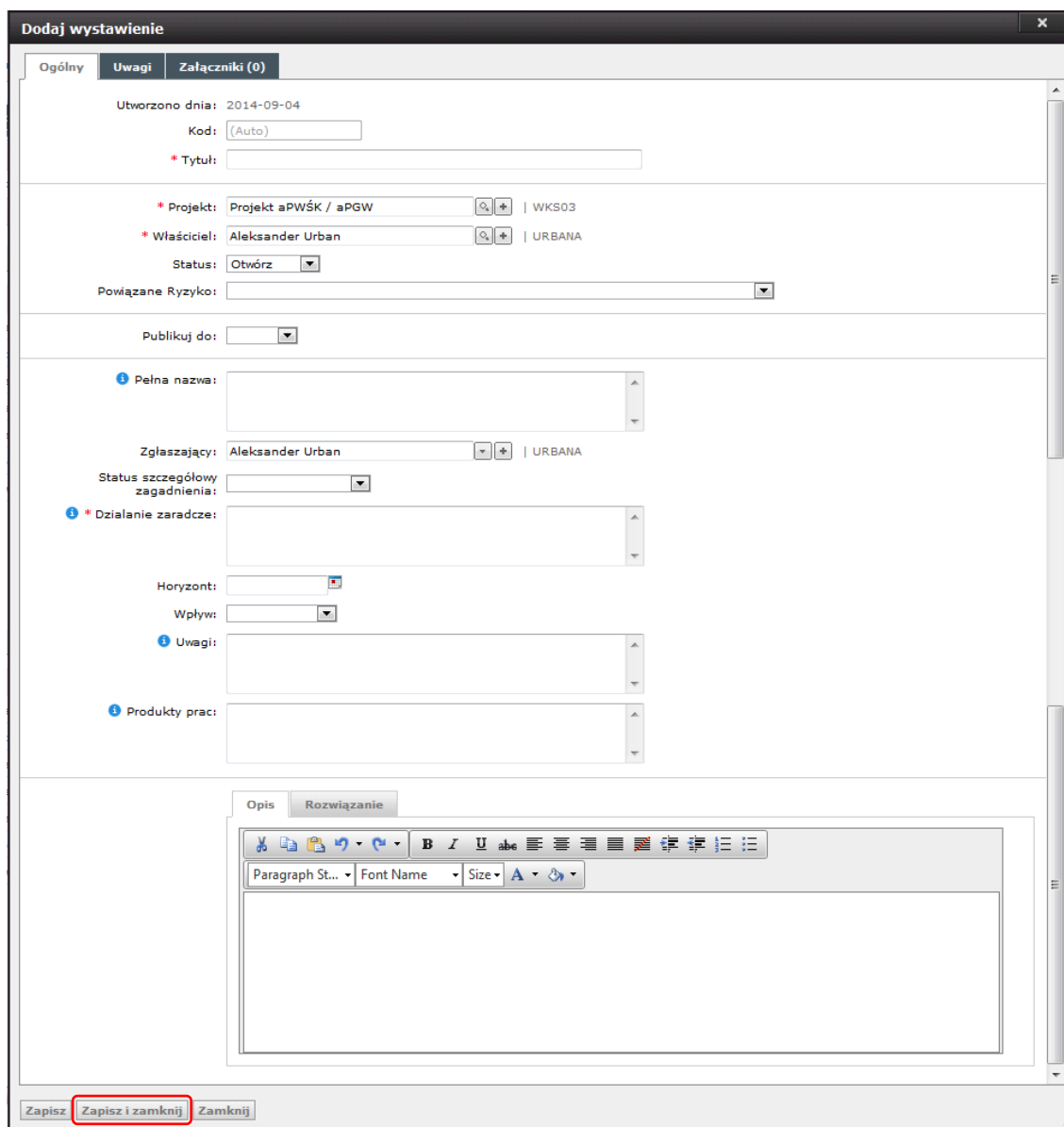


Wystawienia

Razem	Zamknięty	Otwórz

Pojawi się wówczas okno rejestrujące zagadnienie, w którym należy wypełnić niezbędne informacje.

rys. 4.4 Okno rejestracji nowego zagadnienia



Dodaj wystawienie

Ogólny Uwagi Załączniki (0)

Utworzono dnia: 2014-09-04

Kod: (Auto)

* Tytuł:

* Projekt: Projekt aPWŚK / aPGW | WKS03

* Właściciel: Aleksander Urban | URBANA

Status: Otwórz

Powiązane Ryzyko:

Publikuj do:

Pełna nazwa:

Zgłaszający: Aleksander Urban | URBANA

Status szczegółowy zagadnienia:

* Działanie zaradcze:

Horyzont:

Wpływ:

Uwagi:

Produkty prac:

Opis Rozwiązanie

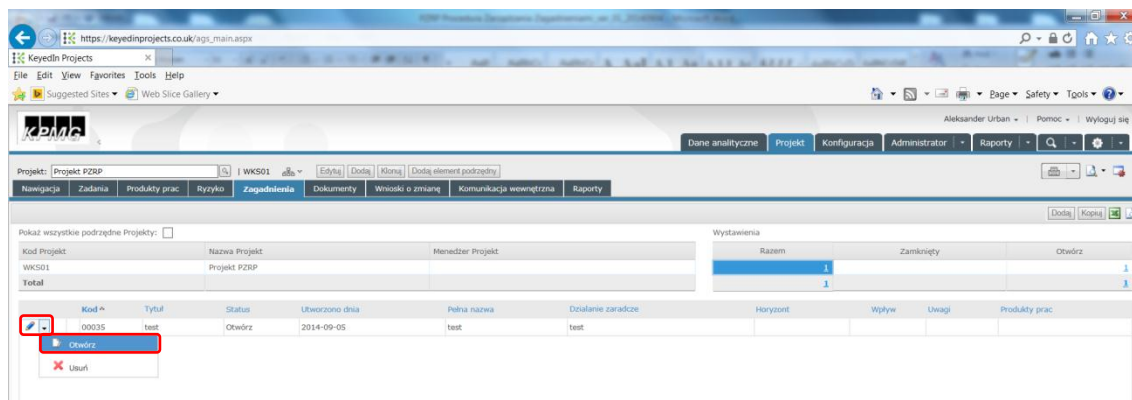
Zapisz Zapisz i zamknij Zamknij

Po wypełnieniu formularza należy zapisać informacje przez wybranie opcji „Zapisz i zamknij”.

Aktualizacja i rejestracja zmian kwalifikacji czy innych parametrów zagadnienia dokonywana jest przez wybór zaznaczonej poniżej ikony „Edytuj” widocznej przy każdym zdefiniowanym

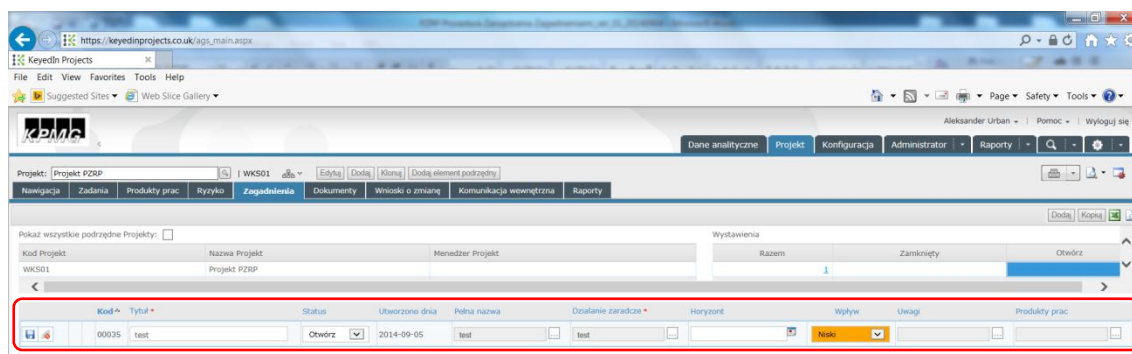
zagadnieniu, lub – w celu dokonania szczegółowych zmian – poprzez wybór opcji „Otwórz” dostępnej z listy rozwijalnej przy ikonie „Edytuj”.

rys. 4.5 Możliwości modyfikacji istniejącego zagadnienia w rejestrze

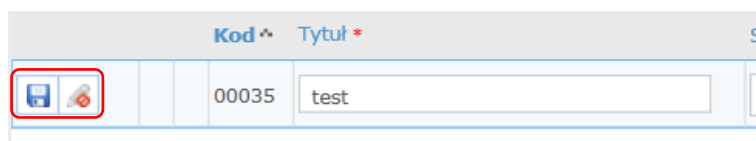


Po wybraniu opcji „Edytuj” (uproszczona edycja) wskazane zagadnienie przechodzi w stan edycji:

rys. 4.6 Edycja istniejącego zagadnienia w rejestrze w trybie uproszczonym



Zapisanie zmienionych informacji dokonuje się poprzez wybór ikony dyskietki, anulowanie zmian poprzez wybór przekreślonego ołówka:

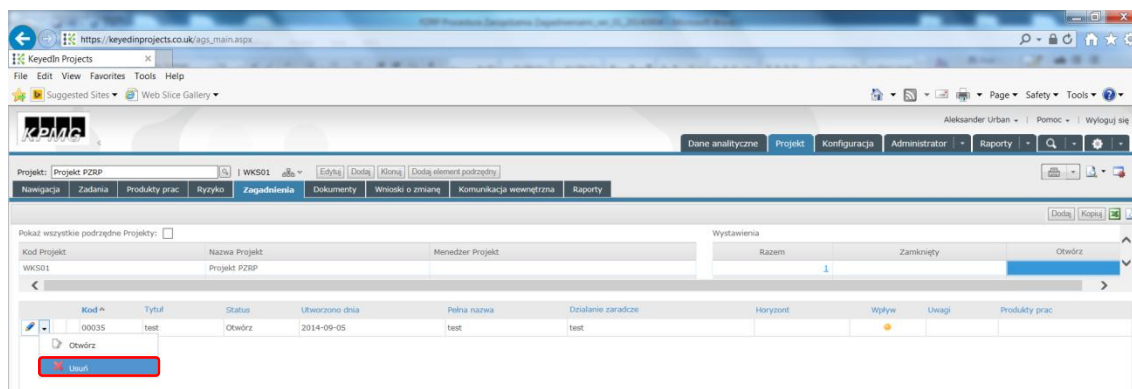


Po wybraniu opcji „Otwórz” z listy rozwijalnej przy ikonie „Edytuj” pojawi się formularz umożliwiający dokonanie niezbędnych zapisów, analogiczny w swojej strukturze do formularza dodawania zagadnienia przedstawionego na . Po dokonaniu zmian należy zapisać informacje przez wybranie opcji „Zapisz i zamknij”.

W przypadku pomyłki możliwe jest usunięcie błędnie wypełnionego formularza przez wybór opcji „Usuń” z listy rozwijalnej przy ikonie „Edytuj”.

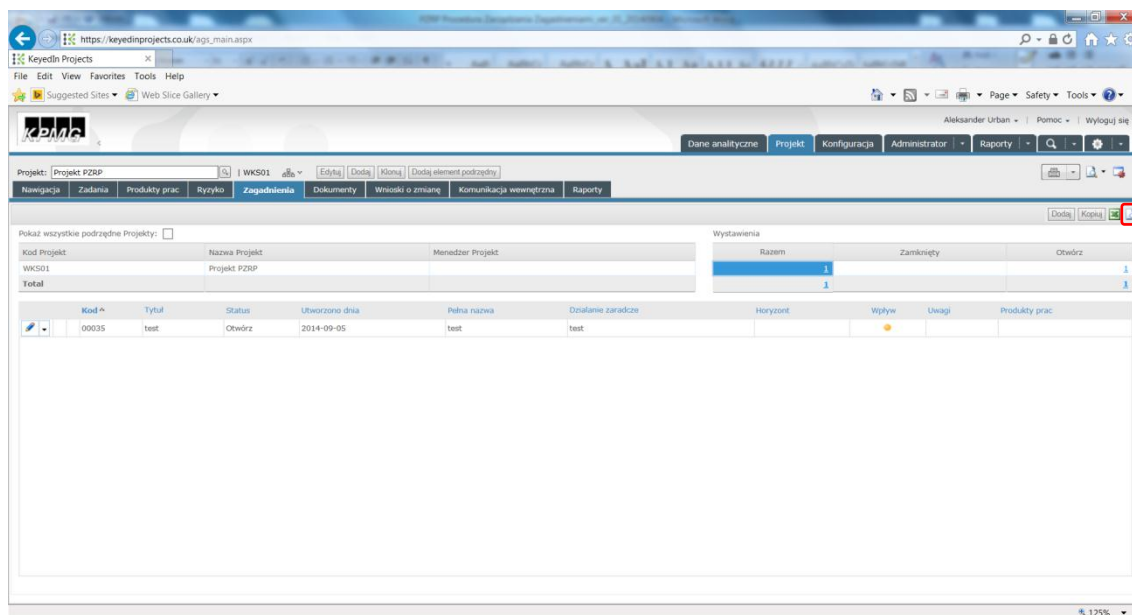
*Projekt: Wsparcie przygotowania krajowych dokumentów planistycznych w zakresie polityki ochrony środowiska
zapewniających skuteczną realizację polityki spójności – Etap II*

rys. 4.7 Usunięcie błędnie zgłoszonego zagrożenia



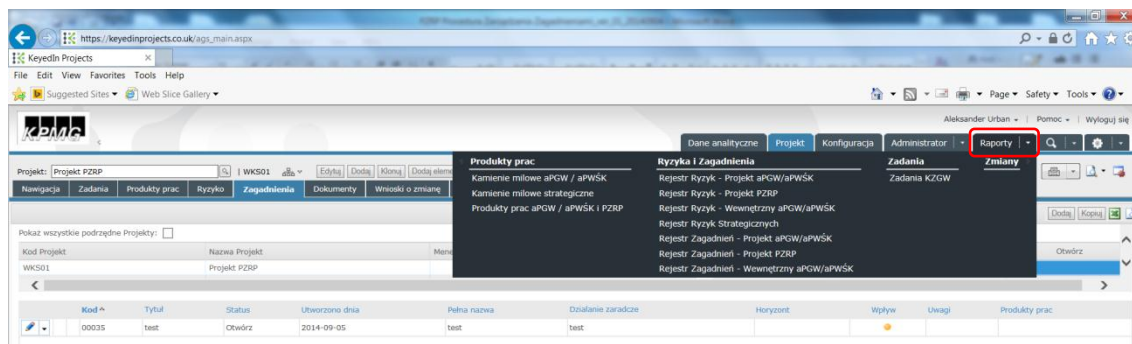
Zwiększenie czytelności rejestru zagadnień na ekranie ePMO możliwe jest poprzez szybki podgląd szczegółów zagadnień w osobnym oknie, uzyskiwany przez wybór poniższej ikony.

rys. 4.8 Zwiększenie czytelności rejestru zagadnień



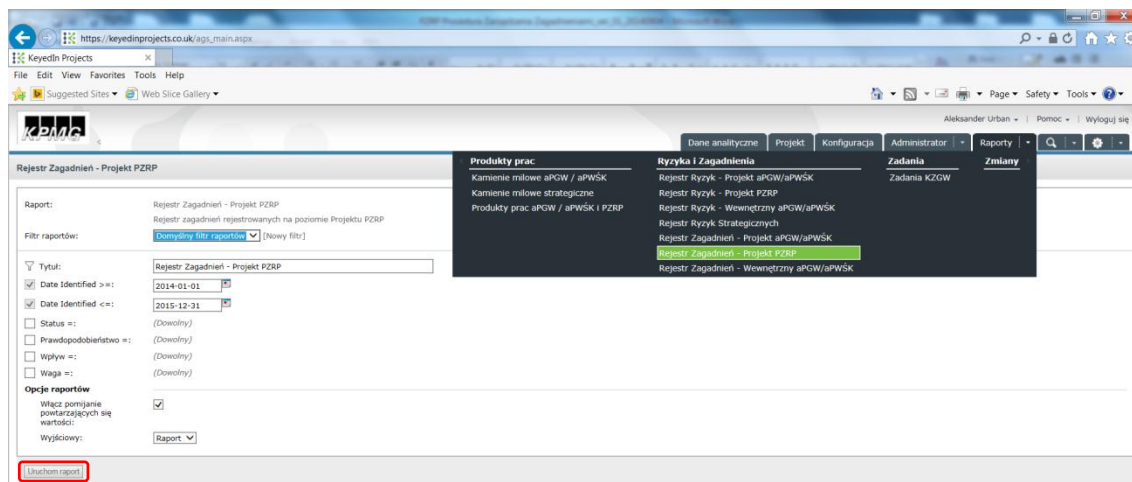
Bezpośredni dostęp do Rejestrów zagadnień możliwy jest przez wybór zakładki Raporty.

rys. 4.9 Bezpośredni dostęp do rejestrów zagadnień z menu głównego



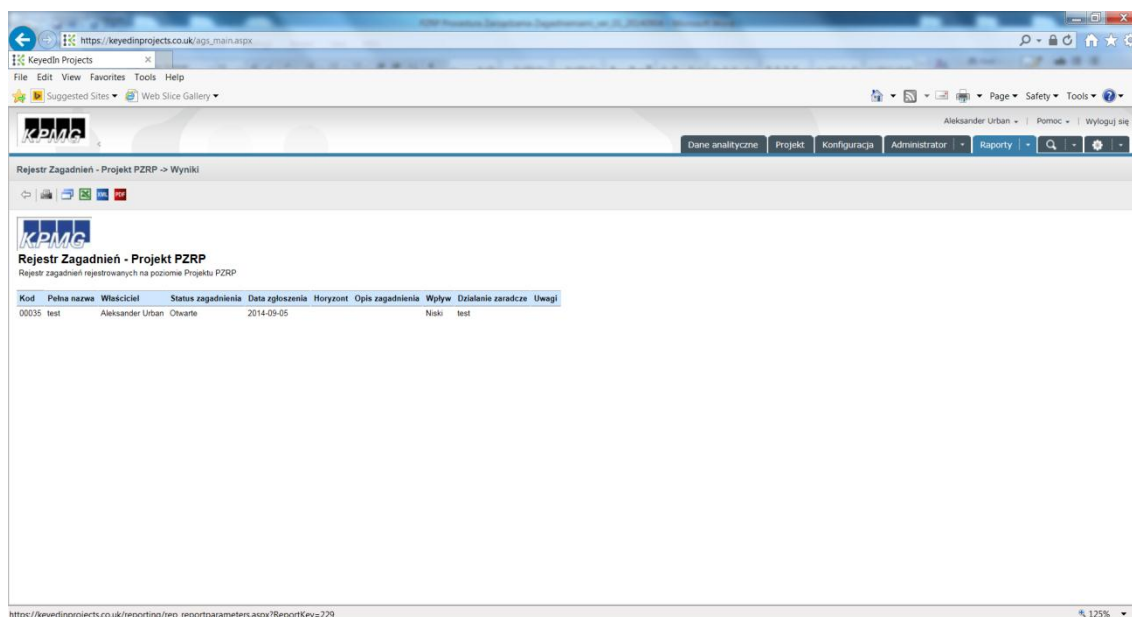
Dostęp do Rejestru zagadnień na poziomie Projektu uzyskiwany jest przez wybór „Rejestr Zagadnień – Projekt PZRP” i wybór opcji „Uruchom raport”.

rys. 4.10 Dostęp do rejestru zagadnień na poziomie Projektu z menu głównego



Wówczas pojawi się okno Rejestru zagadnień na poziomie Projektu (wynik wybranego raportu).

rys. 4.11 Rejestr zagadnień na poziomie Projektu – ekran wynikowy



5 Załączniki

W procesie zarządzania zagadnieniami wykorzystywane będzie pomocnicze narzędzie, będące załącznikiem do przedmiotowej procedury:

- Załącznik 1 – Szablon Zgłoszenia Zagadnienia.