



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

سياسة إدارة التغيير

Change Management Policy

الجهة المالكة:

مركز روافد الإخاء للتدريب

بيانات الوثيقة

البيان	القيمة
رقم الوثيقة	POL-007
اسم الوثيقة	سياسة إدارة التغيير
الاسم باللغة الإنجليزية	Change Management Policy
نوع الوثيقة	Policy
الإصدار	1.0
حالة الوثيقة	مسودة (Draft)
تصنيف الوثيقة	داخلي (Internal)
الجهة المالكة	مركز روافد الإخاء للتدريب
الإدارة المالكة	إدارة الجودة والامتثال
جهة المراجعة	لجنة الحوكمة والجودة
جهة الاعتماد	المدير العام
تاريخ الإصدار	_____
تاريخ النفاذ	_____
تاريخ المراجعة	بعد (12) شهراً أو عند الحاجة



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

1. الغرض

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار مؤسسي موحد لإدارة جميع التغييرات التنظيمية والإدارية والتشغيلية والتقنية والأكاديمية في مركز روافد الإخاء للتدريب، بما يضمن تنفيذها بصورة مدروسة ومنظمة، وتقليل المخاطر المرتبطة بها، والمحافظة على استمرارية الأعمال وجودة الخدمات.

2. نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع التغييرات التي تطرأ على:

- الهيكل التنظيمي .
- السياسات والإجراءات .
- الأنظمة الإلكترونية .
- البرامج التدريبية .
- الخدمات .
- العمليات التشغيلية .
- البنية التقنية .
- النماذج والسجلات .
- الموارد البشرية .

3. المراجعيات

تعتمد هذه السياسة على:

- GOV-001 ميثاق الحوكمة المؤسسية .
- POL-001 سياسة الحوكمة والإدارة .
- POL-003 سياسة إدارة المخاطر .
- POL-006 سياسة التحسين المستمر .
- دليل إدارة الوثائق . (DOC-000)



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

- الأنظمة واللوائح ذات العلاقة .

4. التعاريف

التغيير: أي تعديل أو إضافة أو حذف يؤثر في العمليات أو الخدمات أو الأنظمة أو الهيكل التنظيمي أو الوثائق أو الموارد.

طلب التغيير: طلب رسمي يتضمن وصف التغيير المقترح ومبرراته وأثره المتوقع.

مالك التغيير: الجهة أو الإدارة المسؤولة عن تنفيذ التغيير ومتابعته.

لجنة التغيير: اللجنة المخولة بدراسة واعتماد التغييرات الجوهرية.

5. أهداف السياسة

تهدف هذه السياسة إلى:

1. تنظيم إدارة التغييرات .
2. تقليل مخاطر التغيير .
3. ضمان استمرارية الأعمال .
4. رفع كفاءة تنفيذ التغييرات .
5. تحسين جودة الخدمات .
6. المحافظة على الامتثال .
7. ضمان توثيق جميع التغييرات .
8. رفع جاهزية العاملين للتغيير .

6. المبادئ العامة

يلتزم المركز بالمبادئ التالية:

- لا ينفذ أي تغيير جوهري دون موافقة الجهة المختصة .
- توثق جميع التغييرات .



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

- تدرس آثار التغيير قبل اعتماده .
- يحدد مسؤول لكل تغيير .
- تراجع نتائج التغيير بعد التنفيذ .
- يتم إشعار الجهات المعنية بالتغييرات المؤثرة .

7.أنواع التغييرات

تشمل التغييرات ما يلي:

- تغييرات تنظيمية .
- تغييرات تشغيلية .
- تغييرات تقنية .
- تغييرات أكاديمية .
- تغييرات في الوثائق .
- تغييرات في الأنظمة .
- تغييرات في الخدمات .
- تغييرات في الإجراءات .

8.طلبات التغيير

يجب أن يتضمن طلب التغيير على الأقل:

- وصف التغيير .
- مبرراته .
- أهدافه .
- أثره المتوقع .
- المخاطر المحتملة .



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

- الموارد المطلوبة .
- الجدول الزمني .
- الجهة المنفذة .

9.تقييم التغيير

يتم تقييم جميع طلبات التغيير وفق المعايير التالية:

- الأثر المؤسسي .
- المخاطر .
- التكلفة .
- الجدوى .
- التوافق مع أهداف المركز .
- تأثيره على المستفيدين .

10.اعتماد التغيير

يعتمد التغيير وفق الصلاحيات المعتمدة، ولا يجوز البدء في تنفيذه قبل الحصول على الموافقة الرسمية.

11.تنفيذ التغيير

يجب أن يتم تنفيذ التغيير وفق خطة معتمدة تتضمن:

- الأنشطة .
- المسؤوليات .
- الجدول الزمني .
- خطة التواصل .
- خطة إدارة المخاطر .



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

- خطة العودة عند الحاجة .

12. متابعة التغيير

تتابع الإدارة المالكة للتغيير بالتنسيق مع إدارة الجودة والامتثال تنفيذ جميع الأنشطة حتى إغلاق التغيير بصورة رسمية.

13. تقييم نتائج التغيير

بعد الانتهاء من التنفيذ يتم تقييم:

- تحقيق أهداف التغيير .
- أثر التغيير على الأداء .
- رضا المستفيدين .
- أي آثار غير متوقعة .
- فرص التحسين المستقبلية .

14. مسؤوليات الإدارة العليا

تلتزم الإدارة العليا بما يلي:

- اعتماد التغييرات الجوهرية .
- توفير الموارد اللازمة .
- متابعة نتائج التغيير .
- دعم إدارة التغيير المؤسسي .

15. مسؤوليات إدارة الجودة والامتثال

تتولى إدارة الجودة والامتثال:

- متابعة تطبيق هذه السياسة .



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

- مراجعة طلبات التغيير .
- متابعة تنفيذ التغييرات .
- حفظ سجلات التغيير .
- إعداد التقارير الدورية .

16. مسؤوليات الإدارات

تلتزم الإدارات بما يلي:

- تقديم طلبات التغيير .
- تنفيذ التغييرات المعتمدة .
- تقييم نتائج التنفيذ .
- التعاون مع الجهات ذات العلاقة .

17. مؤشرات الأداء

يقاس تطبيق هذه السياسة من خلال:

- عدد طلبات التغيير المنفذة .
- نسبة نجاح التغييرات .
- نسبة التغييرات المنفذة ضمن الجدول الزمني .
- عدد التغييرات الطارئة .
- نسبة التغييرات التي حققت أهدافها .
- عدد المشكلات الناتجة عن التغيير .

18. الوثائق المرتبطة

- GOV-001 ميثاق الحوكمة المؤسسية .



مركز روافد الإخاء للتدريب

السياسات والإجراءات والنماذج

- POL-003 سياسة إدارة المخاطر .
- POL-006 سياسة التحسين المستمر .
- PRC-007 إجراءات إدارة التغيير .
- FRM-007 نموذج طلب تغيير .
- REG-009 سجل التغييرات .

19. متطلبات الإثبات

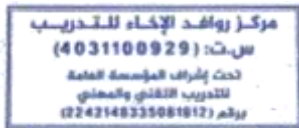
رمز الدليل	الدليل
EVD-037	سجل طلبات التغيير
EVD-038	طلبات التغيير المعتمدة
EVD-039	تقارير تقييم أثر التغيير
EVD-040	خطط تنفيذ التغيير
EVD-041	تقارير متابعة التنفيذ
EVD-042	سجل إغلاق التغييرات

20. المراجعة والتحديث

تراجع هذه السياسة مرة واحدة سنويًا أو عند الحاجة نتيجة لتغييرات تنظيمية أو تشغيلية أو نظامية، وتوثق جميع التعديلات وفق إجراءات إدارة الوثائق.

21. الاعتماد

تعتمد هذه السياسة من المدير العام لمركز روافد الإخاء للتدريب، وتصبح نافذة اعتبارًا من تاريخ اعتمادها، ويلتزم جميع العاملين بتطبيق أحكامها.



مركز روافد الإخاء للتدريب
ب.ت: (4031100929)
تحت إشراف المؤسسة العامة
للتدريب التقني والمهني
برقم (2242140335081012)