

## Customer Service Charter

## ميثاق خدمة العملاء

### **Our Vision:**

Our vision is to ensure the provision of safe and high-quality healthcare services in the Kingdom.

### **Our Commitment to Our Clients:**

- Provide warm reception and deliver high-quality, fair, and equitable services.
- Meet clients' needs with professionalism and high competence from knowledgeable staff.
- Deliver our services professionally, efficiently, and promptly, with clear and comprehensible information about the services offered.
- Transparency is upheld in all operations and decisions, with mechanisms for accountability to ensure adherence to set standards and prevent any violations.
- All transaction inquiries are addressed with accuracy and transparency.
- offer distinguished electronic services to our clients while maintaining strict confidentiality of information.

### **Clients:**

All individuals, citizens, residents, facilities and investors in the healthcare sector.

### **Quality Standards:**

- Regularly work on improving service quality through assessment, performance development, customer feedback, and the implementation of best practices.

### **رؤيتنا:**

تتمثل رؤية الهيئة في ضمان الحصول على خدمات آمنة وذات جودة عالية في تقديم الرعاية الصحية في المملكة.

### **التزاماتنا نحو عملائنا:**

- حسن الاستقبال وتقديم خدمات عالية الجودة وعادلة ومتساوية.
- تلبية احتياجات العملاء بمهنية واحترافية عالية من قبل موظفين ذوي كفاءة وإلمام.
- الالتزام بتقديم الخدمات بشكل مهني وفعال وفي الوقت المناسب، وتوفير معلومات واضحة ومفهومة حول الخدمات المقدمة.
- الالتزام بالشفافية في جميع العمليات والقرارات، ووضع آليات للمساءلة لضمان تحقيق المعايير المحددة وتلافي أي انتهاكات.
- الرد على كافة الاستفسارات الخاصة بالمعاملات بكل دقة وشفافية.
- توفير خدمات إلكترونية متميزة للعملاء والمحافظة على السرية التامة للمعلومات.

### **العملاء:**

جميع الأفراد من المواطنين والمقيمين والمؤسسات ومقدمي الخدمات الصحية والمستثمرين في المجال الصحي.

### **معايير الجودة:**

- تحسين جودة الخدمات بشكل دوري من خلال تقييم وتطوير الاداء والاستماع إلى ملاحظات العملاء وتطبيق أفضل الممارسات.

- Continuous training and development opportunities are provided to employees to enhance their skills, knowledge, and performance in service delivery.
- Regular analysis and evaluation of our performance are conducted, and the findings are used to identify strengths, weaknesses, and improve processes and services.
- External reviews and assessments are conducted by independent entities to verify our commitment to quality standards and improve our performance.

- توفير فرص التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم وتحسين أدائهم في تقديم الخدمات.
- تحليل وتقييم الأداء بانتظام لتحديد نقاط القوة والضعف، وتحسين العمليات والخدمات.
- القيام بالمراجعات والتقييمات الخارجية من قبل جهات مستقلة للتحقق من مدى التزامنا بمعايير الجودة وتحسين أدائنا.

### **We Request Our Customers To:**

### **نرجو من عملائنا:**

- Collaborate with staff and maintain mutual respect in all interactions and communication.
- Adhere to the NHRA laws and policies and engage with integrity and respect.
- Provide required documentation within the specified timeframe for service completion.
- Provide accurate and truthful information when requesting services to enable us to offer appropriate support and assistance.
- Offer constructive and detailed feedback and complaints to enhance our services.
- Adhere to required security measures and refrain from actions that jeopardize the safety of the government entity, employees, or customers.
- Use services appropriately and avoid misuse.

- التعاون مع الموظفين والالتزام بالاحترام المتبادل في جميع التفاعلات والتواصل.
- الالتزام بقوانين وسياسات الهيئة والتعامل بنزاهة واحترام.
- توفير المستندات الثبوتية المطلوبة في الفترة المحددة لإتمام تنفيذ الخدمات.
- تقديم المعلومات الدقيقة والصحيحة عند طلب الخدمات، حتى يتسنى لنا تقديم الدعم والمساعدة المناسبين.
- تقديم اي ملاحظات او شكاوي بشكل مفصل لغرض تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- الالتزام بالإجراءات الأمنية المطلوبة وعدم القيام بأي أعمال تعرض سلامة الجهة الحكومية أو الموظفين أو العملاء للخطر.
- استخدام الخدمات المقدمة بشكل صحيح وفقاً للأغراض المخصصة لها وعدم إساءة استخدامها.

### Service Timeline:

We promise our valued clients a quick, smooth, and high-quality experience. We believe in transparency in service delivery to achieve this goal.

### Fee Payment Process:

1. For services through online “MEHAN” or “MUNSHAAT” system payment should be made through the direct user account.
2. To pay the **Notice to Pay** invoice sent to your email, you can complete the payment through the **Fawateer** service provided by **Benefit Company**. Visit a bank branch, use online banking services, or utilize the **(Benefit Pay)** application.

### Contact Channels At NHRA:

In our commitment to providing high-quality services to all clients, the National Health Regulatory Authority offers all services electronically, **eliminating the need for personal visits to the NHRA Offices**, except for the approval of reports and medical certificates. Here are the contact details for various sections and groups:

### الإطار الزمني للخدمات:

نعد عملائنا الكرام بتقديم تجربة سريعة، سلسة، وعالية الجودة. حيث أننا نؤمن بمبدأ الشفافية في تقديم الخدمات لعملائنا وشركائنا من أجل تحقيق هذا الهدف.

### آلية دفع الرسوم:

1. لتسديد رسوم الخدمات عبر النظام الإلكتروني مهن ومنشآت، يجب أن يتم الدفع عبر حساب المستخدم المباشر.

2. ولتسديد رسوم إشعار الدفع **Notice to pay** المرسل إلى بريدكم الإلكتروني، فإنه بالإمكان اتمام عملية الدفع من خلال خدمة فواتير **Fawateer** المقدمة من شركة **بنفت** وذلك من خلال زيارة إحدى فروع البنك، أو من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى تطبيق **(Benefit Pay)**.

### قنوات الاتصال بالهيئة:

من منطلق المساهمة في تقديم خدمات ذات جودة عالية لكافة العملاء، تعلن الهيئة الوطنية لتنظيم المهن والخدمات الصحية عن تقديم كافة خدماتها إلكترونياً، **دون الحاجة للحضور الشخصي للمراجعين في مبنى الهيئة**؛ إلا فيما يخص اعتماد التقارير والاجازات المرضية فسيكون بالحضور الشخصي كما هو موضح في الجدول:

| Section/Group  | رقم التواصل<br>Contact<br>Number             | البريد الالكتروني<br>Email   | القسم / المجموعة   |
|--|--|--|--|
| Main Switchboard:  | 17113333                                     | <a href="mailto:info@nhra.bh">info@nhra.bh</a>                       | البدالة الرئيسية:  |
| CEO Office:  | 17113332                                     | <a href="mailto:CEOSecretary@nhra.bh">CEOSecretary@nhra.bh</a>       | مكتب الرئيس التنفيذي:  |
| Health Profession<br>Regulation Section:<br>Medical Practitioners            | 17113329<br>17113319                         | <a href="mailto:medical@nhra.bh">medical@nhra.bh</a>                 | قسم تنظيم المهن الصحية:<br>أطباء الطب البشري                                     |
| Dentists   | 17113297                                     | <a href="mailto:dental@nhra.bh">dental@nhra.bh</a>                   | اطباء الاسنان  |
| Pharmacists  | 17113320                                     | <a href="mailto:pharmacy@nhra.bh">pharmacy@nhra.bh</a>               | الصيدالة   |
| Nursing  | 17113257                                     | <a href="mailto:nursing@nhra.bh">nursing@nhra.bh</a>                 | التمريض  |
| Allied Health Professions  | 17113316                                     | <a href="mailto:allied@nhra.bh">allied@nhra.bh</a>                   | المهن المساندة   |
| Health Facilities Regulation<br>Section                                      | 17113265                                     | <a href="mailto:HCF@nhra.bh">HCF@nhra.bh</a>                         | قسم تنظيم المؤسسات الصحية:   |
| Pharmacy & Pharmaceutical<br>Products Regulation<br>Section:                 | 17113265                                     | <a href="mailto:hamad.alhusaini@nhra.bh">hamad.alhusaini@nhra.bh</a> | قسم تنظيم الصيدلة والمواد الصيدلانية:  |
| Medical Devices & Supplies<br>Control Section                                | 17113337                                     | <a href="mailto:medical_devices@nhra.bh">medical_devices@nhra.bh</a> | قسم رقابة الأجهزة والمستلزمات الطبية:  |
| Clinical Trials & CPD<br>Regulation Section:<br>Clinical Research            | 17113318                                     | <a href="mailto:CPD@nhra.bh">CPD@nhra.bh</a>                         | قسم تنظيم الأبحاث السريرية وبرامج<br>التطوير المهني المستمر:<br>الأبحاث السريرية |
| Continuous Professional<br>Development                                       |  | <a href="mailto:CT@nhra.bh">CT@nhra.bh</a>                           | التطوير المهني المستمر   |
| Complaints and Medical<br>Investigations<br>Department<br>Medical Complaints | 17113312<br>17113305<br>17113263<br>17113350 | <a href="mailto:complaints@nhra.bh">complaints@nhra.bh</a>           | قسم الشكاوى والتحقيقات الطبية:<br>الشكاوى الطبية                                 |
| Medical Incidents Reporting  |  | <a href="mailto:incidents@nhra.bh">incidents@nhra.bh</a>             | بلاغات الحوادث الطبية  |
| Accreditation & Quality<br>Group   | 17113313                                     | <a href="mailto:accreditation@nhra.bh">accreditation@nhra.bh</a>     | مجموعة الاعتماد والجودة  |
| Investor Services Group  | 17113310                                     | <a href="mailto:investors@nhra.bh">investors@nhra.bh</a>             | مجموعة خدمات المستثمرين  |