

National Health Regulatory Authority (NHRA)

Service Level Agreement (SLA)

Version: 1.0

August 2025

Introduction

The National Health Regulatory Authority (NHRA) is committed to delivering timely, transparent, and high-quality services to healthcare professionals, facilities, investors, and the public. This Service Level Agreement (SLA) establishes the standards, responsibilities, and timelines that govern the submission, processing, and completion of requests and inquiries, ensuring accountability and consistency across all services.

Purpose

- Communicate clear service expectations and timelines.
- Strengthen accountability and consistency across all channels.
- Enable continuous improvement through monitoring and reporting.

Service Standards

We commit to:

- Professional, courteous, and accurate responses.
- Meeting published SLAs once complete information is received.
- Providing clear guidance when submissions are incomplete.

Customer Responsibilities

- Submit complete and accurate information.
- Use official NHRA channels and reference numbers.
- Respond promptly to requests for clarifications or missing documents.

Definitions

- **Working Day:** Official business day excluding weekends/public holidays.
- **Complete Submission:** SLA timelines apply only once all required documents and accurate information are provided.
- **Incomplete Submission:** SLA measurement is paused until all missing information or documents are provided, and the timeline resumes once the submission is complete.

Service Catalog & SLAs

Service Name	SLA	Department	اسم القسم	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
New Accreditation Application Request	working days 3	Accreditation & Quality Group	مجموعة الاعتماد والجودة	3 أيام عمل	طلب اعتماد جديد
Renewal Accreditation Application Request	working days 3			3 أيام عمل	طلب تجديد الاعتماد
Appeal Request	working days 3			3 أيام عمل	طلب تقديم الاستئناف
Service Name	SLA	Department	اسم القسم	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Medical Complaint Registration	2 Working Days	Medical Complaints & Investigation Section	قسم الشكاوى والتحقيقات الطبية	2 يوم عمل	تسجيل الشكاوى الطبية
Service Name	SLA	Department	اسم القسم	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Approval of Continuous Professional Development (CPD) Applications	25 Working Days	Clinical Trials & CPD Regulations Section	قسم تنظيم الأبحاث السريرية وبرامج التعليم الطبي والتطوير المهني المستمر	25 يوم عمل	إعتماد برامج التعليم الطبي والتطوير المهني المستمر
Approval of Clinical Trail	90 Working Days			90 يوم عمل	إعتماد الأبحاث السريرية

Service Name	SLA	Department	اسم القسم	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Receipt/Delivery of Official Documents	5-10 Minutes	قسم ادارة الادوية المخدرة والسلانف	قسم ادارة الادوية المخدرة والسلانف	10-5 دقائق	استلام / تسليم المستندات و الوثائق

Service Level Agreement (SLA) - Version: 1.0

Delivery of licenses at head office	5-10 Minutes	Narcotic Drugs & Precursors Management Section		10-5 دقائق	تسليم التراخيص في المقر
Remote Licensing Delivery	5-10 Minutes			10-5 دقائق	تسليم التراخيص عن بعد
Receipt/Delivery of Controlled Medication Prescription Books	20-30 Minutes			30-20 دقائق	استلام / تسليم دفاتر وصفات الادوية الخاضعة للرقابة
Service Name	SLA	Department	اسم القسم	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Licensing of New Healthcare Facility	5 working days	قسم تنظيم المؤسسات الصحية Health Facilities Regulation Section		5 يوم عمل	ترخيص مؤسسة صحية جديدة
Renewal of Healthcare Facility License	5 working days			5 يوم عمل	تجديد تراخيص المؤسسات الصحية
Amendment of Healthcare Facility Classification	5 working days			5 يوم عمل	تغيير تصنيف المؤسسة الصحية
Amendment of Healthcare Facility Address	5 working days			5 يوم عمل	تغيير عنوان المؤسسة الصحية

Service Name	SLA	Department	اسم القسم	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
--------------	-----	------------	-----------	----------------------	------------

Service Level Agreement (SLA) - Version: 1.0

Issuance of New Professional License	5-9 working days	قسم تنظيم المهن الصحية Health Profession Regulation Section		5-9 يوم عمل	ترخيص جديد
Renewal of Professional License	5-9 working days			5-9 يوم عمل	تجديد الترخيص
Transfer of Professional License	5-9 working days			5-9 يوم عمل	تحويل الترخيص
Reclassification of Professional License	5-9 working days			5-9 يوم عمل	اعادة تصنيف الترخيص
Service Name	SLA	Department	اسم القسم	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Variation to Registered Pharmaceutical Products	30 Working Days	قسم تنظيم الصيدلة والمواد الصيدلانية Pharmacy & Pharmaceutical Products Regulation Section		30 يوم عمل	تعديل المستحضرات الدوائية
Registration of New Pharmaceutical Products	10-60 Working Days			60-10 يوم عمل	تسجيل مستحضرات دوائية جديدة
New Pharmacy Licensing	5 Working Days			5 يوم عمل	ترخيص صيدلية جديدة
Service Name	SLA	Department	اسم القسم	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Investor Support Services	30 Minutes	Investors Services Group		30 دقيقة	خدمات المستثمرين

Service Level Agreement (SLA) - Version: 1.0

Service Name	SLA	Department	اسم القسم	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Licensing Medical Device Warehouse	8 Working Weeks	قسم رقابة الأجهزة والمستلزمات الطبية Medical Devices & Supplies Control Section		8 أسابيع عمل	ترخيص مستودع أجهزة طبية
Renewal of Medical Device Warehouse License	8 Working Weeks			8 أسابيع عمل	تجديد ترخيص مستودع أجهزة طبية
Licensing Medical Device Manufacturer	8 Working Weeks			8 أسابيع عمل	ترخيص مصنع أجهزة طبية
Renewal of Medical Device Manufacturer's License	8 Working Weeks			8 أسابيع عمل	تجديد ترخيص مصنع أجهزة طبية

Conclusion

This SLA framework reflects NHRA's dedication to efficiency, transparency, and continuous improvement in service delivery. By clearly defining expectations and responsibilities, it strengthens trust with stakeholders and supports the Authority's mission to uphold the highest standards in healthcare regulation. The SLA will be regularly reviewed and updated as part of ongoing improvement efforts, ensuring its continued relevance and alignment with evolving needs and regulatory requirements.