

# 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  | مجموعة الاعتماد والجودة<br><b>Accreditation &amp; Quality Group</b>   | 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  | قسم الشكاوى والتحقيقات الطبية<br><b>Medical Complaints &amp; Investigation Section</b>  | 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 | قسم تنظيم الأبحاث السريرية وبرامج التعليم الطبي والتطوير المهني المستمر<br><b>Clinical Trials &amp; CPD Regulations Section</b> | 25 يوم عمل | اعتماد برامج التعليم الطبي والتطوير المهني المستمر |            |
| Approval of Clinical Trail   | 90 Working Days |   | 90 يوم عمل | اعتماد 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 والسلائف | 10-5 دقائق | استلام / تسليم المستندات و الوثائق |            |

**Service Level Agreement (SLA) - Version: 1.0**

|  |                |   |                  |   |
|--|----------------|---|------------------|---|
| Delivery of licenses at head office                          | 5-10 Minutes   | <b>Narcotic Drugs &amp; Precursors Management Section</b>                 | 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 الخاصة للرقابة |
| <b>Service Name</b>  | <b>SLA</b>     | <b>Department</b>   | <b>اسم القسم</b> | <b>اتفاقية مستوى الخدمة</b>                       |
| Licensing of New Healthcare Facility                         | 5 working days | <b>قسم تنظيم المؤسسات الصحية<br/>Health Facilities Regulation Section</b> | 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                        |

| <b>Service Name</b> | <b>SLA</b> | <b>Department</b> | <b>اسم القسم</b> | <b>اتفاقية مستوى الخدمة</b> | <b>اسم الخدمة</b> |
|---------------------|------------|-------------------|------------------|-----------------------------|-------------------|
|---------------------|------------|-------------------|------------------|-----------------------------|-------------------|

**Service Level Agreement (SLA) - Version: 1.0**

|   |                    |   |               |                             |
|---|--------------------|---|---------------|-----------------------------|
| Issuance of New Professional License            | 5-9 working days   | <b>قسم تنظيم المهن الصحية<br/>Health Profession Regulation Section</b>                                    | 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         |
| <b>Service Name</b>                             | <b>SLA</b>         | <b>Department</b>   | اسم القسم     | اتفاقية مستوى الخدمة        |
| Variation to Registered Pharmaceutical Products | 30 Working Days    | <b>قسم تنظيم الصيدلة والمواد الصيدلانية<br/>Pharmacy &amp; Pharmaceutical Products Regulation Section</b> | 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 صيدلانية جديدة        |
| <b>Service Name</b>                             | <b>SLA</b>         | <b>Department</b>   | اسم القسم     | اتفاقية مستوى الخدمة        |
| Investor Support Services                       | 30 Minutes         | <b>Investors Services Group</b>   | 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 | <b>قسم رقابة الأجهزة والمستلزمات الطبية</b><br><b>Medical Devices &amp; Supplies Control Section</b> | 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.