

National Health Regulatory Authority (NHRA)

Service Level Agreement (SLA)

Version: 3.0

Approved Date: 15 September 2026

Next Review Date: 30 December 2026

Introduction

The National Health Regulatory Authority (NHRA) is committed to delivering timely, transparent, and high-quality online services to healthcare professionals, healthcare facilities, investors, and the public. This Service Level Agreement (SLA) sets out the service standards and timelines applicable to the processing and completion of online service requests and applications, promoting accountability and consistency across NHRA services.

Purpose

- Communicate clear service expectations and processing timelines.
- Promote accountability and consistency in service delivery.
- Support continuous improvement through service monitoring and reporting.

Service Standards

NHRA is committed to:

- Providing professional, courteous, and accurate service.
- Meeting published service timelines once a complete submission is received.
- Providing clear guidance where additional information or documentation is required.

Customer Responsibilities

- Submit complete and accurate information and required documentation.
- Use the official NHRA service channels and applicable reference numbers.
- Respond promptly to requests for clarification or additional documentation.

Definitions

- **Service Level Agreement (SLA):** The published timeframe within which a service request is expected to be processed, subject to submission of all required information and documentation.
- **Working Day:** An official business day, excluding weekends and public holidays.
- **Complete Submission:** A submission containing all required information and documentation. The applicable SLA starts once the submission is considered complete.
- **Incomplete Submission:** A submission with missing or insufficient information or documentation. SLA measurement is paused until the required information, or documentation is provided and resumes once the submission is complete.

Service Catalog & SLAs

مجموعة الاعتماد والجودة Accreditation & Quality Group			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Accreditation of Public and Private Hospitals	3 Working Days	3 يوم عمل	اعتماد المستشفيات العامة و الخاصة
Accreditation of Public and Private Medical Centers	3 Working Days	3 يوم عمل	اعتماد المراكز الطبية العامة و الخاصة
Renewal of accreditation of public and private hospitals	3 Working Days	3 يوم عمل	تجديد اعتماد المستشفيات العامة و الخاصة
Renewal of accreditation of public and private medical centers	3 Working Days	3 يوم عمل	تجديد اعتماد المراكز الطبية العامة و الخاصة
Visit/Review of Quality Improvement Plan for Accredited Health Institutions	3 Working Days	3 يوم عمل	زيارة/مراجعة خطة تحسين الجودة للمؤسسات الصحية المعتمدة
Appeal Request	60 Working Days	60 يوم عمل	طلب إستئناف

Service Level Agreement (SLA) - Version: 3.0

قسم الشكاوى والتحقيقات الطبية Medical Complaints & Investigation Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Medical Complaint Registration	1 Working Day	1 يوم عمل	تسجيل الشكاوى والقضايا المتعلقة بالتحقيق في الأخطاء الطبية
Investigation Outcome Notification	180 Working Days	180 يوم عمل	الرد على الشاكي أو الجهة القضائية بعد الانتهاء من التحقيق

قسم تنظيم الأبحاث السريرية وبرامج التعليم الطبي والتطوير المهني المستمر Clinical Trials & CPD Regulations Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Approval of Continuous Professional Development (CPD) Applications	25 Working Days	25 يوم عمل	إعتماد برامج التعليم الطبي والتطوير المهني المستمر
Approval of Clinical Trail	60 Working Days	60 يوم عمل	إعتماد الأبحاث السريرية

قسم ادارة الادوية المخدرة والسلائف Narcotic Drugs & Precursors Management Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Controlled Drugs Import License	working days10	10 يوم عمل	اصدار تراخيص الاستيراد الأدوية المخدرة أو المؤثرات العقلية أو السلائف
Controlled Drugs Transport License	working days10	10 يوم عمل	اصدار تراخيص النقل للمواد المخدرة أو المؤثرات العقلية أو السلائف
Controlled Drugs Customs Clearance License	working days10	10 يوم عمل	اصدار تراخيص التسليم الجمركي للمواد المخدرة أو المؤثرات العقلية أو السلائف
Controlled Drugs Wholesale & Retail License	working days10	10 يوم عمل	اصدار تراخيص التعامل بالبيع بالجملة والتجزئة للمراكز الصيدلانية للأدوية المخدرة أوالمؤثرات العقلية

Service Level Agreement (SLA) - Version: 3.0

قسم ادارة الادوية المخدرة والسلائف Narcotic Drugs & Precursors Management Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Controlled Drugs Retail License	10 working days	10 يوم عمل	اصدار تراخيص التعامل بالبيع بالتجزئة للمراكز الصيدلانية للأدوية المخدرة أوالمؤثرات العقلية
Controlled Prescription Books	0 – Automatic	0 - تلقائي	اصدار دفاتر الوصفات الطبية الخاصة بالادوية الخاضعة للرقابة
Controlled Medication Disposal Approval	3 Non-Consecutive Days	3 أيام غير متتالية	الموافقة على عمليات الإتلاف للأدوية الخاضعة للرقابة من خلال شركة النفايات المرخصة
Remote Controlled Medication Disposal Supervision	3 Non-Consecutive Days	3 أيام غير متتالية	الموافقة والإشراف على عمليات الإتلاف للأدوية الخاضعة للرقابة من خلال الاتصال المرئي

قسم تنظيم المؤسسات الصحية Health Facilities Regulation Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Licensing of New Healthcare Facility	5 working days	5 يوم عمل	ترخيص منشأة صحية جديدة
Adding a Service to a Licensed Healthcare Facility	5 working days	5 يوم عمل	إضافة خدمات إلى المنشأة الصحية
Transfer of Ownership of Healthcare Facility	5 working days	5 يوم عمل	نقل ملكية المنشأة الصحية
Licensing of a New Healthcare Facility	5 working days	5 يوم عمل	تجديد ترخيص منشأة صحية
Renewal of Healthcare Facility License	5 working days	5 يوم عمل	تجديد خدمات في المنشأة الصحية
Close Healthcare Facility / Branch	5 working days	5 يوم عمل	طلب إغلاق منشأة صحية

قسم تنظيم المؤسسات الصحية Health Facilities Regulation Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Change Activity of a Health Facility / Classification Healthcare Facility	5 working days	5 يوم عمل	تغيير النشاط / التصنيف المنشأة صحية
Change Address of Healthcare Facility	5 working days	5 يوم عمل	تغيير عنوان المنشأة الصحية
Change the Name of a Healthcare Facility	5 working days	5 يوم عمل	طلب تغيير اسم المنشأة الصحية
Change Capacity of Healthcare Facility	5 working days	5 يوم عمل	طلب تغيير الطاقة الاستيعابية للمنشأة الصحية

قسم تنظيم الصيدلة والمواد الصيدلانية Pharmacy & Pharmaceutical Products Regulation Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Agency Transfer for Medicine or Pharmaceutical Product	5 Working Days	5 يوم عمل	نقل وكالة دواء أو منتج صيدلاني
Alternative and Complementary Medicine Approval	15 Working Days	15 يوم عمل	الموافقة على منتجات الطب البديل والتكميلي
Alternative and Complementary Medicine Renewal	10 Working Days	10 يوم عمل	تجديد الموافقة على منتجات الطب البديل والتكميلي
Health Product Registration	15 Working Days	15 يوم عمل	تسجيل منتج صحي
Health Product Registration Renewal	10 Working Days	10 يوم عمل	تجديد تسجيل منتج صحي
Health Product Variation	10 Working Days	10 يوم عمل	تعديل تسجيل منتج صحي

Service Level Agreement (SLA) - Version: 3.0

قسم تنظيم الصيدلة والمواد الصيدلانية Pharmacy & Pharmaceutical Products Regulation Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Classification of pharmaceutical products	2 Working Days	2 يوم عمل	تصنيف المنتجات الصيدلانية
International Pharmaceutical Manufacturing site new registration	30 Working Days	30 يوم عمل	تسجيل جديد لموقع تصنيع دوائي دولي
International Pharmaceutical Manufacturing site renewal	30 Working Days	30 يوم عمل	تجديد تسجيل موقع تصنيع دوائي دولي
License to import medicines and pharmaceutical products	2 Working Days	2 يوم عمل	ترخيص استيراد الأدوية والمنتجات الصيدلانية
Medicine Registration Renewal	25 Working Days	25 يوم عمل	تجديد تسجيل دواء
Medicine Variation Service	7 Working Days – Secondary (Minor) Variation / 40 Working Days – Primary (Major) Variation	7 يوم عمل للتعديل الثانوي (البسيط) / 40 يوم عمل للتعديل الأساسي (الجوهري)	خدمة تعديل تسجيل دواء
New Medicine Registration Service	35 Working Days – New Registration / 3 Working Days – Fast Track	35 يوم عمل للتسجيل الجديد / 3 يوم عمل للمسار السريع	خدمة تسجيل دواء جديد
New Pharmacy Licensing	5 Working Days	5 يوم عمل	ترخيص صيدلية جديدة

Investors Services Group			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Investor Support Services	30 Minutes	30 دقيقة	خدمات المستثمرين

Service Level Agreement (SLA) - Version: 3.0

قسم تنظيم المهن الصحية Health Profession Regulation Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Issuance of New Professional License	5 working days	5 يوم عمل	ترخيص جديد
Renewal of Professional License	5 working days	5 يوم عمل	تجديد الترخيص
Transfer of Professional License	5 working days	5 يوم عمل	تحويل الترخيص
Reclassification of Professional License	5 working days	5 يوم عمل	إعادة تصنيف الترخيص
Issuance of Certificates to Other Authorities	5 working days	5 يوم عمل	إصدار شهادات لجهات أخرى
Issuance of Hajj Permit Certificate	5 working days	5 يوم عمل	إصدار شهادة تصريح الحج
Medical Privileges	5 working days	5 يوم عمل	الامتيازات الطبية
Attestation of Medical Reports	5 working days	5 يوم عمل	التصديق على التقارير الطبية
Telemedicine Approval	5 working days	5 يوم عمل	التطبيب عن بُعد
Premarital Screening Permit Approval	5 working days	5 يوم عمل	الموافقة على تصريح الفحص قبل الزواج
Part-Time Work Approval	5 working days	5 يوم عمل	الموافقة على العمل بنظام جزئي
Surgical Procedures Approval	5 working days	5 يوم عمل	الموافقة على العمليات الجراحية
Appointment of Medical Director	5 working days	5 يوم عمل	تعيين المدير الطبي
Professional License Renewal and Transfer	5 working days	5 يوم عمل	خدمة تجديد وتحويل الترخيص
Good Standing Certificate	5 working days	5 يوم عمل	شهادة حسن سيرة وسلوك
Visiting Doctor	5 working days	5 يوم عمل	طبيب زائر

Service Level Agreement (SLA) - Version: 3.0

قسم رقابة الأجهزة والمستلزمات الطبية Medical Devices & Supplies Control Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Authorized Representative Registration new applications.	40 Working Days	40 يوم عمل	طلب تسجيل جديد للممثل المعتمد
Authorized Representative Registration new applications fast track.	20 Working Days	20 يوم عمل	طلب تسجيل جديد للممثل المعتمد – المسار السريع
Authorized Representative Registration renewal applications.	40 Working Days	40 يوم عمل	طلب تجديد تسجيل الممثل المعتمد
Authorized Representative Registration renewal applications fast track.	20 Working Days	20 يوم عمل	طلب تجديد تسجيل الممثل المعتمد – المسار السريع
Authorized Representative Registration Variation applications.	40 Working Days	40 يوم عمل	طلب تعديل تسجيل الممثل المعتمد
Authorized Representative Registration Variation applications fast track.	20 Working Days	20 يوم عمل	طلب تعديل تسجيل الممثل المعتمد – المسار السريع
Medical devices warehouse/storing facility registration new applications.	40 Working Days	40 يوم عمل	طلب تسجيل جديد لمستودع / مرفق تخزين الأجهزة الطبية
Medical devices warehouse/storing facility registration renewal applications.	40 Working Days	40 يوم عمل	طلب تجديد تسجيل مستودع / مرفق تخزين الأجهزة الطبية

Service Level Agreement (SLA) - Version: 3.0

قسم رقابة الأجهزة والمستلزمات الطبية Medical Devices & Supplies Control Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Medical devices warehouse/storing facility registration variation applications.	40 Working Days	40 يوم عمل	طلب تعديل تسجيل مستودع / مرفق تخزين الأجهزة الطبية
Medical devices Local manufacturing facility registration new applications.	40 Working Days	40 يوم عمل	طلب تسجيل جديد لمنشأة تصنيع محلي للأجهزة الطبية
Medical devices Local manufacturing facility registration renewal applications.	40 Working Days	40 يوم عمل	طلب تجديد تسجيل منشأة تصنيع محلي للأجهزة الطبية
Medical devices Local manufacturing facility registration variation applications.	40 Working Days	40 يوم عمل	طلب تعديل تسجيل منشأة تصنيع محلي للأجهزة الطبية
Medical device classification application (Reliance Route).	3 Working Days	3 يوم عمل	طلب تصنيف جهاز طبي – مسار الاعتماد المرجعي
Medical device classification application (Normal route).	5 Working Days	5 يوم عمل	طلب تصنيف جهاز طبي – المسار الاعتيادي
Medical device classification application (Normal route) fast track.	3 Working Days	3 يوم عمل	طلب تصنيف جهاز طبي – المسار الاعتيادي السريع
Salon Devices classification application.	10 Working Days	10 يوم عمل	طلب تصنيف أجهزة الصالونات
Medical devices Registration new applications (Reliance route).	3 Working Days	3 يوم عمل	طلب تسجيل جديد لجهاز طبي – مسار الاعتماد المرجعي

Service Level Agreement (SLA) - Version: 3.0

قسم رقابة الأجهزة والمستلزمات الطبية Medical Devices & Supplies Control Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Medical devices Registration new applications (Normal route).	10 Working Days	10 يوم عمل	طلب تسجيل جديد لجهاز طبي – المسار الاعتيادي
Medical devices Registration new applications (Normal route) fast track.	5 Working Days	5 يوم عمل	طلب تسجيل جديد لجهاز طبي – المسار الاعتيادي السريع
Medical devices Registration renewal applications (Reliance Route).	Immediate (Automated)	فوري (آلي)	طلب تجديد تسجيل جهاز طبي – مسار الاعتماد المرجعي
Medical devices Registration renewal applications (Normal route).	Immediate (Automated)	فوري (آلي)	طلب تجديد تسجيل جهاز طبي – المسار الاعتيادي
Medical devices Registration renewal applications (Normal route) fast track.	Immediate (Automated)	فوري (آلي)	طلب تجديد تسجيل جهاز طبي – المسار الاعتيادي السريع
Medical devices Registration Variation applications (Reliance Route).	10 Working Days	10 يوم عمل	طلب تعديل تسجيل جهاز طبي – مسار الاعتماد المرجعي
Medical devices Registration Variation applications (Normal route).	10 Working Days	10 يوم عمل	طلب تعديل تسجيل جهاز طبي – المسار الاعتيادي
Medical devices Registration Variation applications (Normal route) fast track.	5 Working Days	5 يوم عمل	طلب تعديل تسجيل جهاز طبي – المسار الاعتيادي السريع

Service Level Agreement (SLA) - Version: 3.0

قسم رقابة الأجهزة والمستلزمات الطبية Medical Devices & Supplies Control Section			
Service Name	SLA	اتفاقية مستوى الخدمة	اسم الخدمة
Medical devices and Combined Medical devices importation approval applications (registered / unregistered).	5 Working Days	5 يوم عمل	طلبات الموافقة على استيراد الأجهزة الطبية والأجهزة الطبية المركبة (المسجلة / غير المسجلة)
Permit to use a medical device application.	10 Working Days	10 يوم عمل	طلب تصريح استخدام جهاز طبي
Product disposal supervision application.	5 Working Days	5 يوم عمل	طلب الإشراف على إتلاف المنتجات
Complaints and Adverse events application.	5 Working Days	5 يوم عمل	طلبات الشكاوى والأحداث الضارة
Field Safety Notices (safety alerts, corrective actions, recalls).	5 Working Days	5 يوم عمل	إشعارات السلامة الميدانية (تنبيهات السلامة، الإجراءات التصحيحية، الاستدعاءات)
Medical Devices and Supplies Traceability	Under Review	قيد المراجعة	تتبع الأجهزة والمستلزمات الطبية

Conclusion

This SLA framework supports NHRA's commitment to efficient, transparent, and consistent service delivery. By establishing clear service timelines and responsibilities, it promotes accountability and provides service users with clear expectations.

The SLA will be reviewed and updated periodically to reflect changes in services, operational requirements, and applicable regulatory requirements.