



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните
Център за оценка на риска
по хранителната верига



УТВЪРДИЛ:

12.11.2025 г.

ВП 10/ Заповед РД11- 104/12.11.2025г.

X Н. Петрова

Доц. д-р Койчо Коев
Директор на ЦОРХВ
Signed by: Nevena Pavlova Petrova

За директор:

г-жа Невена Петрова

Заповед за заместване №

РД11-106

От:

10.11.2025г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените
стандарты за качество на административното обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Звено «Административно обслужване» на ЦОРХВ	
✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦОРХВ: ✓ гр. София, бул. „Цар Борис III“ 136, ет.11	Спирка „кв. Овча купел“ – автобуси 107 и 260 Спирка „кв. Овча купел“ – трамваи 4, 5 и 11
✓ Паркиране	Безплатен паркинг в близост до ЦОРХВ
✓ Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • гише за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	• осигурен е адаптиран достъп до ЦОРХВ - изградена рампа за хора с увреждания на входа на сградата • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦОРХВ
✓ В ЦОРХВ на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна • безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност



✓ Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно • на място в ЦОРХВ: ✓ на стенно табло ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за заявяване на услугите
✓ Съдействие на място в ЦОРХВ ще получите от	Нашите служители в Звено "Административно обслужване", които: ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
✓ Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности: facebook.com/CORHV
➤ Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
✓ Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦОРХВ няма да Ви се наложи за една услуга: ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните
Център за оценка на риска
по хранителната верига



➤ На място в ЦОРХВ

✓ Стараем се да решим въпроса
и да отстраним проблема веднага
- в рамките на престоя Ви в ЦОРХВ

- обърнете се към служителите ни в Звено "Административно обслужване"
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерт по казуса

➤ Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения
или жалби ще получат обективен
отговор

Може да ги подадете:

- гр. София 1618, бул. "Цар Борис III" № 136, ет.11
- corhv@mzh.government.bg
- в обозначената кутия на ет. 11

➤ Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведомим
каква реакция и в какъв срок да
очаквате

За връзка със:

- Звено "Административно обслужване": 02 427 30 56
- Главен секретар 0882469337

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните
Център за оценка на риска
по хранителната верига



Приложение №1

ПРОТОКОЛ

Днес..... служителят.....

на длъжност.....

В

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

.....

с постоянен или настоящ адрес: гр./с....., ул.(ж.к.).....,

тел., електронен адрес.....

устно заяви искане за:.....

.....

Заявителят прилага следните документи:.....

.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- ☐ като вътрешна куриерска пратка
- ☐ като международна препоръчана пощенска пратка
- ☐ Лично от звено „Административно обслужване“
- ☐ По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:.....

/подпис/

Заявител:.....

/подпис/



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните
Център за оценка на риска
по хранителната верига



Приложение №2

ДО ДИРЕКТОРА НА ЦОРХВ

ЗАЯВЛЕНИЕ

От.....

.....с постоянен или настоящ адрес:

гр....., ул. (ж.к.), тел.

електронен адрес.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на:

.....

.....
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

.....

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.

2.

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....

като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка

☐ като вътрешна куриерска пратка

☐ като международна препоръчана пощенска пратка

☐ Предаване лично от ЦОРХВ

☐ По електронен път на електронен адрес Приложени документи:

☐ Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

☐ Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

☐ Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Подпис.....

Гр.



АНКЕТНА КАРТА

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Анкетната карта е създадена, за да проучи удовлетвореността Ви като потребител на административни услуги, предоставяни от Център за оценка на риска по хранителната верига (ЦОРХВ). Ще Ви бъдем благодарни, ако отделите няколко минути за попълването ѝ като маркирате отговора, който най-точно отразява Вашето мнение.

1. Използвали ли сте до сега услуги, предоставяни от администрацията ни?

- ☐ да
☐ не

2. Колко често ползвате услугите, предоставяни от ЦОРХВ?

- ☐ За първи път използвам услуга
☐ Един път на няколко години
☐ Няколко пъти годишно
☐ Всеки месец
☐ Много често

3. От къде получихте информация за предоставяните от ЦОРХВ услуги?

- ☐ Медии
☐ Интернет
☐ Нормативни документи
☐ Информационно табло
☐ Роднини / приятели / познати
☐ От личен разговор
☐ От телефонен разговор

4. Лесно ли се намира информация за услугите, извършвани от ЦОРХВ?

- ☐ да
☐ не
☐ не мога да преценя



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните
Център за оценка на риска
по хранителната верига



5. Информацията за услугите (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е ясна и лесно разбираема?

☐ да
☐ не
☐ не мога да преценя

6. Устните обяснения, които дават служителите, преценявате като:

ясни и лесно разбираеми	да ☐	не ☐
точни	да ☐	не ☐
пълни	да ☐	не ☐

7. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги, извършвани от ЦОРХВ?

☐ да
☐ не

8. Служителите от администрацията на ЦОРХВ са се отнесли към Вас:

вежливо и с уважение	да ☐	не ☐
формално и нелюбезно	да ☐	не ☐
с разбиране на проблема	да ☐	не ☐

9. Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната услуга?

☐ да
☐ не
☐ не мога да преценя

10. Били ли сте свидетел на корупционна проява на служителите?

☐ да
☐ не
☐ не мога да преценя

11. Ако сте отговорили положително на въпроси 10 и 11, бихте ли посочили кое според Вас създава условия за корупция?

☐ усложнени процедури при подаване на документи
☐ създаването на формални пречки от страна на служители
☐ друго мнение (моля посочете)



12. Коя от формите за обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- ☐ Достъпът до информация за предоставените услуги
- ☐ Качеството на предоставената информация
- ☐ Отношението на служителите
- ☐ Компетентността на служителите
- ☐ Друго, уточнете



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните
Център за оценка на риска
по хранителната верига



Приложение №4

УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ ЦОРХВ:

1. Предоставяне достъп до обществена информация
2. Издаване удостоверение за осигурителен доход /УП 2/
3. Издаване удостоверение за осигурителен доход /УП 3/

Изготвяне на Научни оценки на риска по хранителната верига за различни видове биологични, химични контаминанти, ГМО и др.

Услуги подпомагащи дейността на Българска агенция по безопасност на храните:

Извършване оценка с доклад за оценка на продукти за растителна защита при разрешаването им за пускане на пазара и употреба, подновяване, изменение и отнемане на разрешение за пускане на пазара и употреба, за разширяване на обхвата на разрешение за пускане на пазара и употреба на продукт за растителна защита за минимална употреба и при взаимно признаване на разрешенията на продуктите за растителна защита.

РЕГИСТЪР НА ИЗМЕНЕНИЯТА

Версия № на ВП / Ф	В сила от:	Същност на изменението
версия 0	14.06.2018 г.	Първичен документ
версия 1	12.10.2025 г.	Актуализирана версия