

# Serviceerklæring

(revidert 29. mai 2013)



**Luftfartstilsynet**  
CIVIL AVIATION AUTHORITY - NORWAY

## Serviceerklæring

Luftfartstilsynets serviceerklæring forteller deg hva du har krav på fra etaten. Her finner du blant annet kontaktinformasjon og opplysninger om de rettighetene og pliktene du har når du kommuniserer med Luftfartstilsynet.

Serviceerklæringen er delt opp i en generell del, som gjelder de vanligste sakene. I tillegg har vi egne og spesifikke erklæringer for utvalgte tjenester som Luftfartstilsynet tilbyr. Disse finner du i marginen til høyre.

I forbindelse med større reguleringer av regelverk og andre ordninger, så kan saksbehandlingen ta lenger tid enn det som er nevnt i serviceerklæringen. Dette gjelder også dersom du sender inn en søknad til Luftfartstilsynet og den ikke er komplett. Men dersom saksbehandlingstiden blir lengre, så skal du få beskjed om dette.

Luftfartstilsynet er en åpen og tilgjengelig etat. Du har selvsagt mulig til å få innsyn i din egen sak, men også i andre saker som behandles av oss. Hvilke saker du kan få innsyn i reguleres av [Offentleglova](#).

Luftfartstilsynets sentralbord og resepsjonstjeneste er ofte ditt første møte med Luftfartstilsynet. De skal gi deg den informasjon eller rettleiding som er nødvendig for deg. Har du synspunkter på den servicen du får – eller ikke får – så send oss gjerne en e-post. Vi vil bruke dine synspunkter for å bli enda bedre.

### Hvordan komme i kontakt med oss?

Telefon	75 58 50 00
Telefaks	75 58 50 05
E-post	<a href="mailto:postmottak@caa.no">postmottak@caa.no</a>

Når du ringer til oss, vil du bli satt over til en saksbehandler eller andre som kan hjelpe deg. Dersom du ikke oppnår kontakt med rett person, så kan du legge igjen en beskjed slik at saksbehandleren kan ringe deg tilbake.

Direkte telefonnummer til saksbehandlere i Luftfartstilsynet er oppgitt i all kommunikasjon du mottar fra oss. Kjenner du navnet på din saksbehandler når du ringer vårt sentralbord, så er det i tillegg lett å sette deg raskt til rette vedkommende.

### Generelt om saksbehandlingstid ved søknader

Saksbehandlingstiden regnes fra den tiden vi har mottatt komplett søknad med nødvendig dokumentasjon og til du har mottatt avgjørelsen. Kortest saksbehandlingstid oppnår du ved å forsikre deg om at søknaden er korrekt utfylt og at all etterspurt dokumentasjon er lagt ved. Dersom det likevel er mangler ved søknaden, så skal du få beskjed så raskt som mulig. Dersom det er store mangler ved søknaden, så returnerer vi hele saken til deg.

Søknadene behandles som hovedregel i den rekkefølgen de kommer inn.

### Generelt om klager på avgjørelser

Dersom du er uenig i et vedtak, så kan du klage. Informasjon om hvordan du skal gå frem vil du finne i brevet med vedtaket. Klagen må være skriftlig og sendes innen tre uker etter at du har mottatt melding om vedtaket. Luftfartstilsynet kan i enkelte tilfeller være behjelpelig med å få satt opp en skriftlig klage.

Vi kan oppheve eller endre vedtaket dersom vi finner klagen begrunnet. Da vil du få melding om dette. Hvis vi opprettholder det opprinnelige vedtaket, sendes klagen videre til den aktuelle klageinstansen, som for Luftfartstilsynets vedtak vanligvis er Samferdselsdepartementet. Luftfartstilsynets standpunkt i klagesaken skal du ha fått beskjed om fra oss innen en måned fra mottak av klagen.

Unntak er medisinske saker og tinglysnings saker, hvor henholdsvis Helsedirektoratet og Justisdepartementet er klageorgan.

Med visse unntak har du rett til å se alle dokumentene i saken. Unntakene følger av forvaltningsloven.

### Generelt om åpningstider

Luftfartstilsynets åpningstider er:

15. september – 14. mai	08.00 – 15.45
15. mai – 14. september	08.00 – 15.00

## Luftfartstilsynets kjernevirksomhet

### Adgangskontroll

Alle som skal drive med luftfartsaktiviteter, må som regel gå gjennom det vi kaller en adgangskontroll. Kort fortalt er dette en kontroll av dokumentasjon på at man tilfredsstiller de kravene som ligger i regelverket, enten du er pilot eller skal starte flyselskap.

Dersom dokumentasjonen godkjennes, så blir det gjennomført en fysisk kontroll. En endelig godkjenning vil ikke bli gitt dersom ikke alle kravene som stilles er oppfylt eller om det foreligger andre typer avvik.

Saksbehandlingstiden vil variere med hvilken type adgangskontroll som skal gjennomføres. Også kompleksiteten vil kunne avgjøre hvor lang tid det tar å behandle saken. I enkelte tilfeller er saksbehandlingstiden satt i regelverket.

Dersom saksbehandlingstiden ikke er lovregulert, vil søkeren få en tilbakemelding med informasjon om når saken kan forventes være ferdig behandlet dersom saksbehandlingstiden er mer enn 1 måned.

### Bakgrunnssjekk

Dersom du skal arbeide på en lufthavn eller om bord i et fly, så skal det gjennomføres en bakgrunnssjekk. Dersom søknaden er komplett og eller fullstendig utfylt, så er saksbehandlingstiden normalt **15 virkedager**.

I perioder med mange søknader eller i tilfeller der søknaden ikke er komplett, kan behandlingstiden bli lengre. For saker som fører til avslag er saksbehandlingstiden **tre uker**.

### Virksomhetstilsyn

En av de viktigste virkemidlene for å se til at aktørene oppfyller kravene i det gjeldende regelverket. Et tilsyn omfatter en rekke aktiviteter som samlet gir oss et godt grunnlag for å kunne vurdere om man ivaretar sitt ansvar for å drive forsvarlig.

Vår tilsynsvirksomhet skal komme i tillegg til den oppfølging av egen virksomhet som aktørene selv gjennomfører. Tilsynet er ikke en erstatning for dette.

Luffartstilsynet har to hovedkategorier av tilsyn:

- Planlagte tilsyn i henhold til en årlig tilsynsplan
- Ekstraordinære tilsyn

På securityområdet gjennomføres det uanmeldte inspeksjoner, tester, revisjoner og observasjoner som kan pågå over flere dager.

### Tilsynsplaner

Luffartstilsynet utarbeider hvert år tilsynsplaner for de ulike fagområdene vi har ansvaret for. De fleste tilsynsobjektene skal ha en fullstendig gjennomgang i løpet av **24 måneder**. Dersom spesielle forhold tilsier det, vil tilsynsfrekvensen kunne økes.

### Varselbrev

Senest **seks uker** før et tilsyn skal enheten motta et varselbrev som gir en utfyllende beskrivelse av det kommende tilsynet.

Securityinspeksjoner og -tester varsles naturlig nok ikke på forhånd. De vil derfor ikke fremkomme i tilsynsplanene som det kan gis innsyn i for offentligheten.

### Gjennomføring

Tilsynene skal gjennomføres mest mulig effektivt, og med minst mulig forstyrrelse av driften hos den som får besøk av oss.

Resultatene fra tilsynet skal legges frem for tilsynsobjektet så raskt som mulig og skal gi et riktig bilde av tilstanden på tidspunktet for tilsynet.

### Rapport om gjennomført tilsyn

Innen **tre uker** etter gjennomført tilsyn skal det foreligge en midlertidig tilsynsrapport .

Endelig tilsynsrapport skal foreligge senest **åtte uker** etter at tilsynet er avsluttet.

### Regelverksutvikling

Regelverk som gjelder luftfart, utvikles i dag som hovedregel gjennom en regelverksprosess i EU og er som regel initiert av det europeiske luftfartssikkerhetsbyrået EASA. Regelverksprosessen i EU og EØS er omfattende og detaljert, og er etter Luffartstilsynets oppfatning en garanti for relevans og kvalitet.

Grovt forenklet vil europeisk regelverk etter at det er vedtatt i EU som følge av EØS-talen bli tatt inn i norsk lovverk før det er gyldig også i Norge.

Nasjonalt regelverk blir i dag kun utviklet i den grad et område ikke dekkes av EU/EØS-regler. Eksempler på dette er SAR (Search and Rescue), UAS (Unmanned Aerial Systems) under 150 kg og for Annex II-fly.

Du kan lese mer om regelverksutviklingsarbeidet på [våre nettsider](#).

### Informasjon og kommunikasjon

Luffartstilsynet skal ha et åpent og proaktivt forhold til media, aktørene i luftfarten og samfunnet for øvrig. Dette gjør vi blant annet gjennom å arrangere konferanser, seminarer, møter og gjennom skriftlig og muntlig kommunikasjon. All vår informasjons- og kommunikasjonsvirksomhet skjer etter vår overordnede målsetning om å være en aktiv pådriver for sikker og samfunnsnyttig luftfart.

Luffartstilsynet har en [egen serviceerklæring for henvendelser fra media](#). Her finner du informasjon om hvordan du skal gå frem og hvor lang tid du kan regne med det tar før du får svar på din henvendelse.

Luffartsaktørene plikter å rapportere informasjon om blant annet luftfartsulykker og -hendelser. I tillegg til å følge opp de enkelte sakene som blir rapportert, lager Luffartstilsynet statistikker til eget og andres bruk.

Slik statistikk presenteres jevnlig på Luffartskonferansen og mange av de øvrige møteplassene med luffartsaktørene.

På Luffartstilsynets internettside finner du en del [overordnet statistikk](#). Disse statistikkene blir jevnlig oppdatert.

Luffartstilsynet har en separat [serviceerklæring vedrørende informasjon om luftfartsulykker og -hendelser](#). Der framgår det mer om hvilken flysikkerhetsinformasjon du kan få. Vår målsetning er at alle skal få slik informasjon levert senest to uker etter sin henvendelse.