

# POWÓDŹ 2024: WNIOSKI, DOŚWIADCZENIA I REKOMENDACJE NA PRZYSZŁOŚĆ

Komunikacja, zarządzanie pomocą  
humanitarną i rola organizacji pozarządowych  
w trakcie katastrof naturalnych



GE VERNOVA  
FOUNDATION

**Raport**

*Powódź 2024: wnioski, doświadczenia i rekomendacje na przyszłość.*

*Komunikacja, zarządzanie pomocą humanitarną i rola organizacji pozarządowych w trakcie katastrof naturalnych.*

Dominika Springer

**Przedmowa Fundacji HumanDOC**

Dominika Springer

Tetiana Poliak-Grujić

**Konsultanci**

Stanisław Brudnoch

Aleksandra Kmak-Pamirska

Tetiana Poliak-Grujić

**Zdjęcie na okładce**

Vladyslav Polozhai

Opole – Warszawa

I kwartał 2025 r.

Publikacja wyraża wyłącznie poglądy autora i nie może być utożsamiana ze stanowiskiem CARE International in Poland.

# O FUNDACJI HUMANDOC

---

Misją Fundacji HumanDoc jest kreowanie pozytywnej zmiany w życiu ludzi oraz budowanie odporności wśród społeczności i w środowisku.

Nasze działania koncentrują się na przywracaniu poczucia bezpieczeństwa, niezależnie od tego, czy zostało ono utracone z powodu przemocy, katastrof naturalnych i wojen, traumy, zmian środowiskowych, klimatycznych czy cywilizacyjnych. Kreatywnie rozwiązujemy bieżące problemy i tworzymy innowacyjne rozwiązania systemowe.

Z pełnym zaangażowaniem reagujemy na kryzysy humanitarne oraz różnorodne problemy społeczne i środowiskowe. Działamy zarówno lokalnie, jak i globalnie. Nieustannie ulepszamy, optymalizujemy i skalujemy nasze rozwiązania, a także włączamy kolejne osoby oraz społeczności w ich współtworzenie.

Jesteśmy z Opolszczyzny i od pierwszych godzin reagowaliśmy na kryzys wywołany powodzią. Od samego początku angażowaliśmy się w działania pomocowe poprzez wspieranie społeczności dotkniętych katastrofą i organizację niezbędnych zasobów.

HumanDoc to więcej niż pomoc.

Dowiedz się więcej: [www.humandoc.pl](http://www.humandoc.pl)

# PRZEDMOWA

---

Katastrofy naturalne takie jak powódź ujawniają zarówno mocne strony systemów zarządzania kryzysowego, jak i ich słabości. Efektywne zarządzanie zasobami w takich sytuacjach ma kluczowe znaczenie dla szybkiej i skutecznej pomocy poszkodowanym, minimalizacji strat oraz optymalnego wykorzystania dostępnych środków.

Doświadczenia z powodzi, która dotknęła południowo-zachodnią część Polski we wrześniu 2024 roku, wskazują na liczne wyzwania związane z koordynacją działań pomocowych, w tym z rozdzielaniem i monitorowaniem zasobów, komunikacją między podmiotami zaangażowanymi w pomoc oraz sprawiedliwą dystrybucją wsparcia dla najbardziej potrzebujących.

W odpowiedzi na te wyzwania Fundacja **HumanDoc**, przy wsparciu **CARE International in Poland** oraz **General Electric**, wdrożyła projekt mający na celu poprawę efektywności zarządzania zasobami oraz budowanie odporności wśród lokalnych społeczności na wypadek przyszłych sytuacji kryzysowych. W niniejszej publikacji znajdują się zarówno analizy doświadczeń z ostatniej powodzi, jak i praktyczne rekomendacje, które mogą zostać wdrożone przez jednostki samorządowe, organizacje pozarządowe oraz służby ratunkowe.

Celem publikacji jest wsparcie w tworzeniu efektywnego systemu zarządzania zasobami, bardziej odpornego na kryzysy, który umożliwi skuteczną i skoordynowaną reakcję w sytuacjach nadzwyczajnych.

# SPIS TREŚCI

	<b>SŁOWO WSTĘPNE</b>	<b>1</b>
<b>I.</b>	<b>KALENDARIUM POWODZI W POLSCE</b>	<b>4</b>
<b>II.</b>	<b>SKUTKI KATASTROFY</b>	<b>10</b>
<b>III.</b>	<b>POMOC RZĄDOWA PO POWODZI</b>	<b>13</b>
<b>IV.</b>	<b>PODMIOTY, INSTYTUCJE I GRUPY ZAANGAŻOWANE W POMOC PO POWODZI</b>	<b>16</b>
<b>V.</b>	<b>BRAKI W ZARZĄDZANIU KRYZYSOWYM</b>	<b>20</b>
<b>VI.</b>	<b>ZARZĄDZANIE INFORMACJAMI I KOMUNIKACJĄ KRYZYSOWĄ</b>	<b>21</b>
<b>VII.</b>	<b>ORGANIZACJA POMOCY HUMANITARNEJ W PIERWSZYCH DNIACH PO KATAKLIŻMIE</b>	<b>27</b>
	<b>VII.I. POMOC HUMANITARNA – ORGANIZACJA MAGAZYNÓW I DYSTRYBUCJA POMOCY HUMANITARNEJ</b>	<b>30</b>
	<b>VII.II. TRANSPORT I ORGANIZACJA RUCHU W KONTEKŚCIE POMOCY HUMANITARNEJ</b>	<b>42</b>
<b>VIII.</b>	<b>WOŁONTARIUSZE I SOLIDARNOŚĆ SPOŁECZNA</b>	<b>45</b>
<b>IX.</b>	<b>DZIAŁANIA HUMANITARNE W DOBIE MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH</b>	<b>51</b>
<b>X.</b>	<b>ROLA LOKALNYCH ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH W ODPOWIEDZI NA KRYZYSY</b>	<b>53</b>
	<b>PODSUMOWANIE</b>	<b>57</b>
	<b>ZAŁĄCZNIKI – WZORY DOKUMENTÓW</b>	<b>58</b>

# SŁOWO WSTĘPNE

---

W 2024 roku wrześniowa powódź w Polsce i Europie Środkowej znalazła się na siódmym miejscu wśród dziesięciu najbardziej kosztownych katastrof klimatycznych na świecie. W wyniku tej powodzi życie straciło 26 osób, a straty zostały oszacowane na 5,2 miliarda dolarów (dane Christian Aid).

W Polsce powódź była jednym z najpoważniejszych wyzwań, przed którymi stanął kraj w ostatnich latach. Spowodowało ją działanie niżu genueńskiego, który przyniósł znaczne opady i ogólne załamanie pogodowe w Europie Środkowej. Ekstremalne opady deszczu, które utrzymywały się przez kilka dni, przyczyniły się do znacznego podniesienia poziomu wód w rzekach w południowo-zachodniej części Polski, który osiągnął nienotowane dotąd wartości. Doprowadziło to do przelewania się rzek, zalewania terenów nisko położonych i uaktywnienia się zjawiska powodziowego w województwach dolnośląskim, opolskim, śląskim oraz lubuskim.

Niestabilna sytuacja meteorologiczna oraz niewystarczająca infrastruktura przeciwpowodziowa doprowadziły do dramatycznych skutków kataklizmu: zostały zniszczone domy, drogi i mosty, tysiące ludzi musiało być ewakuowanych, powstały wielkie straty w rolnictwie i przemyśle. Ponadto w wyniku powodzi ucierpiały również fauna i flora, co może mieć długoterminowe konsekwencje dla lokalnych ekosystemów. Szkody materialne liczone są w miliardach złotych, ale najdotkliwsze są straty niematerialne: ludzkie tragedie, utrata dorobku życia i poczucia bezpieczeństwa.

Niniejsze opracowanie zostało przygotowane na podstawie doświadczeń oraz obserwacji zebranych przez Fundację HumanDoc, która była zaangażowana w działania łagodzące skutki powodzi od pierwszego dnia katastrofy i nadal prowadzi programy wspierające osoby dotknięte tym żywiołem.

Podczas miesięcy pracy zebraliśmy wiele cennych spostrzeżeń, przeprowadziliśmy wywiady oraz rozmowy z osobami zarządzającymi pomocą humanitarną, przedstawicielami organizacji pozarządowych, wolontariuszami oraz osobami, które ucierpiały w wyniku powodzi. W opracowaniu uwzględniono także spostrzeżenia naszych pracowniczek i pracowników, którzy na co dzień działają w obszarze dotkniętym klęską powodzi, co pozwoliło na kompleksowe spojrzenie na obecne wyzwania i potrzeby związane z pomocą humanitarną w tym kontekście.

Rekomendacje przedstawione w niniejszym opracowaniu koncentrują się na działaniach, które mają charakter prewencyjny i należy je podjąć przed nadejściem kolejnego kryzysu lub katastrofy, jak i na rozwiązaniach, które należy wprowadzić bezpośrednio po wystąpieniu zdarzenia.

To właśnie w czasie kilku dni po kataklizmie zazwyczaj panuje największy chaos organizacyjny, a równocześnie potrzeby poszkodowanej społeczności są największe i wymagają pilnej odpowiedzi. Skoordynowane działania, zaplanowane z wyprzedzeniem, mogą znacząco zwiększyć efektywność reakcji na kryzysy oraz pomóc w szybszym i bardziej adekwatnym zaspokajaniu potrzeb osób dotkniętych katastrofą.







# I. KALENDARIUM POWODZI W POLSCE

---

## 13 września 2024

---

O godzinie 14:00 na punkcie wodowskazowym w Głuchołazach został przekroczony stan ostrzegawczy, a przybór wody przekraczał prognozy. Przed północą poziom wody w Prudniku osiągnął stan alarmowy, co sygnalizowało nadchodzące poważne zagrożenie.

## 14 września 2024

---

W nocy z 13 na 14 września doszło do zalania wsi w okolicy Prudnika. Burmistrz Prudnika ogłosił w mieście stan powodziowy, a starosta powiatu zdecydował o wprowadzeniu alarmu przeciwpowodziowego na całym jego obszarze. Burmistrz Głuchołaz podjął decyzję o ewakuacji mieszkańców kilku ulic, co miało na celu ochronę ludności przed niebezpieczeństwem.

Przed południem na tamie w Jarnołówku, kluczowej dla bezpieczeństwa miejscowości położonych nad rzekami Złoty Potok, Prudnik i Osobłoga, woda zaczęła przelewać się przez górny przepust. Służby ratunkowe zarządziły ewakuację mieszkańców budynków znajdujących się w pobliżu Złotego Potoku w Jarnołówku oraz Pokrzywnej. Ogłoszono alarm przeciwpowodziowy dla powiatu nyskiego i gminy Głuchołazy.

Mieszkańcy kilkudziesięciu domów w Łądku-Zdroju oraz Prudniku również zostali ewakuowani. Sytuacja powodziowa w gminie Otmuchów została uznana za bardzo poważną, a miejscowości takie jak Kałków, Broniszowice i Śliwice doświadczyły poważnych strat. O godzinie 15:00 alarm przeciwpowodziowy ogłoszono w gminach Strzeleczyki i Krapkowice. Wsie w gminie Korfantów także zostały zalane.

Wieczorem doszło do przerwania wałów przeciwpowodziowych w Moszczance i Łące Prudnickiej, co doprowadziło do zalania miejscowości Biskupów. Ewakuowano podopiecznych z domu

dziecka w Czechowicach-Dziedzicach oraz mieszkańców Międzyrzecza Dolnego i ul. Granicznej w Dankowicach. Około godziny 23:00 woda zaczęła przelewać się przez tamę w Międzygórzu. Ewakuowano zarówno obsługę techniczną obiektu, jak i mieszkańców okolicznych miejscowości.

## 15 września 2024

---

W nocy z 14 na 15 września w gminie Nysa wprowadzono alarm przeciwpowodziowy. Rzeka Biała Głuchołaska przerwała wały powyżej Białej Nyski, co spowodowało zalanie tej wsi oraz omińnięcie Jeziora Nyskiego. Po przejściu przez pola rzeka zalała znaczną część Nysy, m.in. Szpital Powiatowy w Nysie obsługujący 200 tys. mieszkańców regionu. Szpitalny Oddział Ratunkowy tego szpitala przestał istnieć.

Pod wodą znalazło się także Kłodzko. Pierwsza fala wdarła się do miasta po godzinie 2.00 w nocy. Ulice i domy w mieście zalała woda z Nysy Kłodzkiej oraz Młynówki.

W godzinach porannych woda przelała się przez wały w Głuchołazach i zdewastowała centrum miasta.

Rzeka Osobłoga przerwała wał w Kierpniu, przez co odcięła drogi do okolicznych wsi. Woda przedostała się także do Głogówka, a także podtopiła kolejne wsie w okolicy Prudnika.

Ewakuowano domy dziecka w Mochowie i Prudniku. Burmistrz Prudnika zaapelował do mieszkańców o ograniczenie zużycia wody, poinformował jednocześnie, że tama w Jarnołówku jest bliska przelania. W związku z zalewaniem transformatorów wyłączono prąd w części Prudnika i w Łące Prudnickiej. Około godziny 11:00 woda zniszczyła tymczasowy oraz budowany most w Głuchołazach, co przyczyniło się do dalszego spiętrzenia wody.

O godzinie 10:35 zniszczeniu uległa zaporą w Stroniu Śląskim. Woda zaczęła się tam przelewać około godziny 22:00 poprzedniego dnia. Tama pękła i niemal cała zgromadzona woda (około 1,4 miliona metrów sześciennych) wypłynęła ze zbiornika

w krótkim czasie, co wywołało liczne zniszczenia m.in. w Łądku-Zdroju. Około południa wielka woda spustoszyła centrum tej uzdrowskiej miejscowości.

Zarządzono ewakuację 1600 osób w powiecie kłodzkim, obejmującą miasta Łądek-Zdrój, Stronie Śląskie, Kłodzko, Bystrycę Kłodzką oraz okoliczne miejscowości.

Prezydent Wrocławia ogłosił alarm powodziowy dla całego miasta o godzinie 23:00. Ogłoszono także ewakuację mieszkańców terenów przyległych do Nysy Kłodzkiej w gminach Bardo i Kamieniec Ząbkowicki.

Pierwszą ofiarą śmiertelną powodzi w Polsce był mężczyzna w Krosnowicach, a po południu znaleziono ciało 42-letniego mężczyzny w potoku w Bielsku-Białej.

Starosta powiatu opolskiego ogłosił pogotowie przeciwpowodziowe dla gmin Niemodlin i Popielów, a starosta powiatu brzeskiego alarm powodziowy dla gmin Grodków i Lewin Brzeski. Pogotowie przeciwpowodziowe ogłoszono również w Kędzierzynie-Koźlu oraz w Krakowie.

Burmistrz Nysy poinformował o zwiększeniu zrztu wody z Jeziora Nyskiego do 1000 metrów sześciennych na sekundę w związku z przerwaniem zapory w Stroniu Śląskim. Zaapelowal do mieszkańców Nysy o ewakuację lub przeniesienie się na wyższe piętra budynków.

Po godzinie 17:00 pojawiła się informacja o przebiciu na wale w Jarnołtówku. Ponowiono apele do mieszkańców Jarnołtówka, Pokrzywnej, Moszczanki, Łąki Prudnickiej oraz Prudnika o niezwłoczną ewakuację.

Na terenie powiatu krapkowickiego ogłoszono alarm przeciwpowodziowy, a także rozpoczęła się ewakuacja mieszkańców domów przy polderze Żelazna koło Opola. W wyniku powodzi została zalana wieś Kamienica koło Paczkowa.



Późnym popołudniem Prezes Rady Ministrów Donald Tusk ogłosił przygotowanie rozporządzenia w sprawie stanu klęski żywiołowej. Wieczorem woda płynąca przez Głucholazy zaczęła opadać.

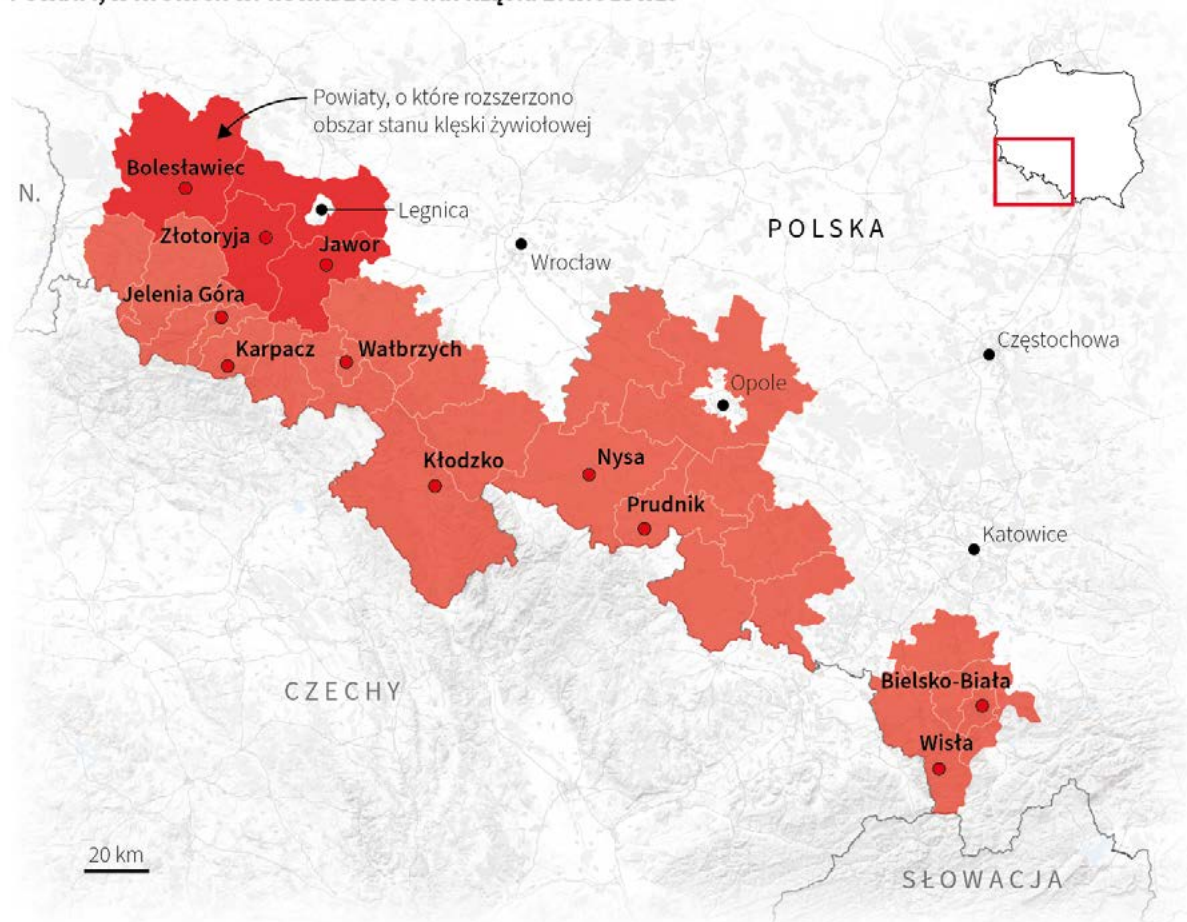
Krótko po północy zaczęły nadchodzić informacje o coraz szybszym opadaniu wody z Nysy Kłodzkiej w Kłodzku. W Brzegu rozpoczęto wczesną akcję ewakuacyjną dla mieszkańców kilku ulic.

W wyniku powodzi zajęcia szkolne zostały odwołane w ponad 350 placówkach oświatowych w województwach dolnośląskim, opolskim, śląskim i lubuskim.

## Stan klęski żywiołowej w Polsce

Stanem klęski żywiołowej obejmie kolejne powiaty województwa dolnośląskiego: bolesławiecki, jaworski, legnicki i złotoryjski.

### POWIATY, W KTÓRYCH WPROWADZONO STAN KLĘSKI ŻYWIOŁOWEJ



Powiaty, w których wprowadzono stan klęski żywiołowej. Źródło: PAP.

Zbiornik przeciwpowodziowy na Odrze – Polder Buków – przyjął ponad 50 milionów metrów sześciennych wody i został całkowicie zapełniony, co znacząco wpłynęło na kontrolowanie fali wezbraniowej.

W części województwa dolnośląskiego, opolskiego oraz śląskiego wprowadzono stan klęski żywiołowej, co umożliwiło uruchomienie dodatkowych środków i zasobów w celu walki z katastrofą.

## 17 września 2024

---

W nocy z 16 na 17 września pojawiła się informacja o pierwszej fali powodziowej, która zbliżała się do Oławy, oddalonej od Wrocławia o około 30 km. Mieszkańcy miejscowości, aby ochronić miasto przed wielką wodą, przygotowali dużą ilość wałów i umocnień z worków z piaskiem.

W Nysie prowadzono intensywne prace nad wzmocnieniem wałów przeciwpowodziowych, które były ostatnim punktem chroniącym przed całkowitym zalaniem miasta. Współpraca lokalnej społeczności i służb ratunkowych polegała na wzmocnieniu tych wałów za pomocą worków z piaskiem oraz na nieprzerwanym zrzucie wody mającym na celu obniżenie poziomu wód w Nysie Kłodzkiej.

Krótko po północy, po przelaniu wałów i wdarciu się wody do Lewina Brzeskiego leżącego nad Nysą Kłodzką, zapadła decyzja o ewakuacji całego miasta. Ewakuację zarządzono również w okolicznych wsiach.

Gminny Zespół Zarządzania Kryzysowego w Kędzierzynie-Koźlu podjął decyzję o przygotowaniach do ewentualnej ewakuacji trzech dzielnic Kędzierzyna-Koźla: Rogowa, Zachodu i Południa. W mieście kontynuowano akcję podwyższania wałów na Lasokach oraz rozstawiania rękawów ochronnych.

Powódź dotarła w tym dniu także do województwa lubuskiego. Woda zalała miejscowość Szprotawa w powiecie żagańskim i zagroziła sąsiadującemu Żaganiowi.

Szczyt fali kulminacyjnej dotarł po północy do Wrocławia. Ze względu na spłaszczenie fali nie spowodował jednak poważnych zniszczeń. Wystąpiły jedynie średnie podtopienia, głównie na terenach niezamieszkałych.

Powódź we wrześniu 2024 roku, chociaż spowodowała znaczne zniszczenia, różniła się od podobnej katastrofy z 1997 roku pod względem skutków w dużych miastach. Udało się skutecznie ochronić Wrocław oraz Opole, co znacząco zminimalizowało straty w tych aglomeracjach. Niemniej jednak mieszkańcy wielu innych miast regionu, mniejszych miejscowości oraz obszarów wiejskich doświadczyli poważnych konsekwencji tej katastrofy. Wiele z tych społeczności poniosło ogromne straty, a tysiące rodzin straciły dorobek życia oraz poczucie bezpieczeństwa.



## II. SKUTKI KATASTROFY

---

Skala zniszczeń była ogromna, obejmowała nie tylko destrukcję tysięcy domów, lecz także infrastruktury (mostów, dróg, szpitali, szkół, przedszkoli itp.). Mimo wysiłków ratowników, władz lokalnych i wolontariuszy doszło do ogromnych strat, a ich skala szacowana jest na ponad 10 miliardów złotych.

Kilka tygodni po powodzi władze przedstawiły następujące dane dotyczące szkód wyrządzonych przez ten kataklizm:

- Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (MSWiA) w różnym stopniu zostało uszkodzonych 11 tysięcy budynków jednorodzinnych oraz 2150 budynków wielorodzinnych.
- Na koniec września, według szacunków Wojewody Opolskiego, straty wyniosły 2 miliardy 204 miliony 490 tysięcy złotych. W wyniku powodzi zniszczeniu uległy 123 miejscowości w województwie opolskim. Tysiące mieszkań zostało uszkodzonych, 40 ulic oraz wszystkie cztery mosty w Głuchołazach uległy zniszczeniu. Miastem, które najbardziej ucierpiało, były Głuchołazy wraz z sąsiadującymi wsiami, ogromne straty poniosły też Nysa z zalanym Szpitalem Powiatowym na czele, a także Lewin Brzeski.
- Na Dolnym Śląsku szacunkowe straty powstałe w wyniku wrześniowej powodzi wyceniono na co najmniej 5 miliardów złotych. Uszkodzonych zostało ponad 5 tysięcy budynków mieszkalnych. W regionie Dolnego Śląska szczególnie dotkniętymi gminami były Lądek-Zdrój, Stronie Śląskie, Bystrzyca Kłodzka, miasto Kłodzko oraz Jelenia Góra, a także miejscowości położone w dolinie rzeki Bóbr.

Powódź we wrześniu 2024 roku miała szerokie i wieloaspektowe skutki, które dotknęły zarówno infrastrukturę, jak i lokalne społeczności oraz środowisko. Będą one odczuwalne w średnio- i długoterminowej perspektywie po kataklizmie:

**Zniszczenie infrastruktury:** powódź zniszczyła tysiące mieszkań oraz kluczowe elementy infrastruktury, w tym drogi i mosty, co poważnie wpłynęło na mobilność i dostępność dotkniętych obszarów. Ponadto budynki użyteczności publicznej, takie jak szpitale, szkoły, przedszkola oraz obiekty straży pożarnej, zostały uszkodzone lub zniszczone. Ograniczyło to dostęp do podstawowych usług i zmniejszyło bezpieczeństwo w regionach objętych powodzią.

**Ewakuacje ludności:** tysiące osób musiało opuścić swoje domy, wpłynęło to m.in. na dobrostan psychiczny i społeczny mieszkańców zalanych regionów. Strata poczucia bezpieczeństwa oraz destabilizacja życia codziennego przyczyniły się do wzrostu stresu i niepokoju wśród osób dotkniętych katastrofą.

**Wyzwania dla przedsiębiorców:** powódź miała istotny wpływ na lokalny sektor biznesowy. Wiele firm zostało zmuszonych do czasowego lub trwałego zamknięcia. Straty w infrastrukturze, takie jak zniszczenie budynków biurowych, lokali usługowych i zakładów produkcyjnych, doprowadziło do pogłębienia trudności gospodarczych w tym regionie.

**Straty w sektorze rolnym:** powódź spowodowała znaczące zniszczenia w gospodarstwach rolnych, w tym uszkodzenia ujęć wody, systemów nawadniających oraz pól uprawnych. Utrata plonów i upraw, które zostały zalane lub zniszczone, miała poważne konsekwencje dla lokalnych rolników i ich rodzin, doprowadziła do obaw o przyszłość ich działalności oraz o ich sytuację finansową.

**Wpływ na ekosystemy:** negatywny wpływ powodzi na środowisko naturalne obejmował erozję gleby, zniszczenie roślinności oraz zanieczyszczenie wód. Wody powodziowe niosły ze sobą zanieczyszczenia, w tym chemikalia, które trafiały do rzek i jezior, przez co szkodziły lokalnym ekosystemom.

Pół roku po powodzi w wielu miejscach proces odbudowy nie został jeszcze rozpoczęty, ponieważ mury budynków nadal schną. Zima wstrzymała prace budowlane, a w przypadku niektórych obszarów dotkniętych powodzią władze nie podjęły jeszcze decyzji co do ich przyszłości. Część zalanych terenów znalazło się w tzw. czerwonych strefach. Niektóre miejsca są zagrożone ponownym wystąpieniem sytuacji powodziowej, co stawia pod znakiem zapytania zasadność odbudowy infrastruktury, w szczególności budynków mieszkalnych.







# III. POMOC RZĄDOWA PO POWODZI

W odpowiedzi na skutki powodzi rząd Polski, poprzez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Ministerstwo Obrony Narodowej, uruchomił szereg działań wspierających dla osób poszkodowanych.

## OPERACJA FENIKS

Kluczowym instrumentem pomocy jest Operacja Feniks, która rozpoczęła się 23 września 2024 roku. Jej celem jest odbudowa infrastruktury na terenach popowodziowych przy wsparciu wojska, w tym nadrzędnych elementów takich jak drogi, mosty, linie kolejowe oraz energetyczne. Dodatkowo operacja ma na celu wzmocnienie istniejących systemów przeciwpowodziowych, aby zminimalizować ryzyko wystąpienia podobnych katastrof w przyszłości. Ma ona też zapewnić wsparcie dla ludności cywilnej, która ucierpiała w wyniku klęski.

W początkowej fazie operacji do działań zaangażowano prawie 26 tysięcy żołnierzy, co ukazuje jej znaczenie oraz skalę wysiłków w odbudowie zniszczonych obszarów. Pod koniec 2024 roku minister obrony narodowej i wicepremier Władysław Kosiniak-Kamysz ogłosił decyzję o przedłużeniu Operacji Feniks do końca kwietnia 2025 roku.

## POMOC FINANSOWA

W celu złagodzenia skutków katastrofy i wsparcia odbudowy dotkniętych obszarów rząd uruchomił program pomocy finansowej dla powodzian. Instrument ten objął następujące formy wsparcia bezpośredniego osób poszkodowanych w wyniku kataklizmu:

### 1. POMOC DORAŻNA:

- jednorazowy zasiłek powodziowy – do kwoty 2 000 zł, jest to pomoc w zaspokojeniu najbardziej pilnych potrzeb,
- zasiłek celowy – do kwoty 8 000 zł dla gospodarstw domowych, które doznały poważnych strat w wyniku powodzi,

- zasiłek na osuszanie gospodarstw – do kwoty 1 000 zł dla gospodarstw wymagających osuszania i zwiększonego poboru energii elektrycznej.

## 2. WSPARCIE DLA DZIECI:

- zasiłek losowy w wysokości 1000 zł,
- dofinansowanie do wyjazdu terapeutycznego w wysokości 1540 zł,
- wsparcie na organizację zajęć terapeutyczno-edukacyjnych w wysokości 500 zł.

## 3. BEZZWROTNE ŚRODKI NA REMONT LUB ODBUDOWĘ BUDYNKÓW:

- zasiłki na odbudowę budynków – maksymalnie do 100 000 zł na odbudowę budynków gospodarczych oraz maksymalnie do 200 000 zł na odbudowę budynków mieszkalnych.

Wnioski na zasiłki na odbudowę można składać do pół roku po powodzi, tj. **do 15.03.2025 r.**

Według danych MSWIA z 16 października 2024 roku rząd przeznaczył na te działania w sumie 970 mln 467 tys. zł, a z pomocy skorzystało prawie 73 tys. rodzin poszkodowanych w wyniku powodzi. Z tej kwoty 357 mln 250 tys. zł zostało przeznaczone na zasiłki powodziowe i celowe.

Mieszkańcy województwa dolnośląskiego otrzymali pomoc w wysokości 132,5 mln zł.

Województwo opolskie otrzymało 189 mln 750 tys. zł.

W województwie śląskim przeznaczono na zasiłki 26 mln zł.

Mimo uruchomionych programów pomocowych otrzymana pomoc w wielu przypadkach nie była w stanie pokryć rzeczywistych strat, jakie ponieśli powodzianie. Klęska w dużej mierze dotknęła osoby o niskich dochodach, których nie stać na

gruntowne remonty. Gminy nie mają też dla nich mieszkań komunalnych czy socjalnych, a pieniądze z programów państwowych w wielu przypadkach nie wystarczają nawet na podstawowy remont.

Sposób kalkulacji rzeczywistych kwot zasiłków na odbudowę frustruje wielu powodzian. Procenty strat są szacowane przez specjalne komisje i na podstawie ich oceny przyznawane są odszkodowania za poniesione szkody. Każdy procent straty i uszkodzenia domu lub mieszkania wyceniany jest na 2 tys. zł. zasiłku. Większość osób otrzymuje na odbudowę kwotę zasiłku znacznie niższą niż 100 bądź 200 tysięcy złotych, co w połączeniu z długim czasem wypłaty prowadzi do frustracji oraz potęguje poczucie niepewności odnośnie do przyszłości ich sytuacji życiowej.



# IV. PODMIOTY, INSTYTUCJE I GRUPY ZAANGAŻOWANE W POMOC PO POWODZI

---

Powódź, która dotknęła Polskę jesienią 2024 roku, wywołała natychmiastową mobilizację licznych podmiotów i instytucji. W rezultacie pomoc niesiona powodzianom znacząco wyszła poza ramy wsparcia rządowego. W pierwszych, kluczowych dniach po powodzi w natychmiastową pomoc w różnych obszarach zaangażowały się następujące podmioty, organizacje i nieformalne grupy:

- samorządy,
- organizacje pozarządowe i międzynarodowe,
- firmy i sektor biznesowy,
- wolontariusze i społeczeństwo.

**Samorządy lokalne** podjęły szybkie działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i wsparcia dla osób poszkodowanych. Skoncentrowały się na uruchomieniu punktów ewakuacyjnych dla ludzi zmuszonych do opuszczenia swoich domów. Zajmowały się też szacowaniem strat. Współpracowały z wieloma służbami, takimi jak straż pożarna, policja oraz wojsko, a także wojewódzkimi centrami zarządzania kryzysowego i organizacjami pozarządowymi. Celem tej współpracy było jak najszybsze usuwanie skutków powodzi oraz naprawa uszkodzonej infrastruktury, w tym dróg i mostów. W następnych dniach po powodzi kolejne jednostki samorządu terytorialnego powoływały lokalnych koordynatorów ds. pomocy odpowiedzialnych za organizację i dystrybucję wsparcia humanitarnego wśród poszkodowanych, a także uruchamiały magazyny z pomocą.

**Organizacje pozarządowe** odegrały niezwykle istotną rolę w udzielaniu natychmiastowej pomocy humanitarnej i znacząco wsparły system zarządzania kryzysowego po katastrofie. Fundacja HumanDoc była jedną z pierwszych organizacji, które zaangażowały się w te działania. Przywoziła pierwsze transporty do zalanych Głuchołaz i okolicznych wsi już 16 września 2024 roku. Organizacja ta stopniowo rozszerzała swoje działania i dostarczała nie tylko żywność i artykuły pierwszej potrzeby, lecz także środki niezbędne do usuwania skutków powodzi,

takie jak pompy, łopaty, osuszacze i inne narzędzia, a także oferowała wsparcie psychologiczne.

Lokalne hufce harcerskie, z udziałem harcerzy z innych regionów, aktywnie uczestniczyły w usuwaniu skutków powodzi poprzez wspieranie poszkodowanych w pracach porządkowych i remontowych. Dodatkowo liczne mniejsze lokalne organizacje od pierwszego dnia organizowały pomoc dla ludzi oraz zwierząt dotkniętych powodzią.

Większe polskie organizacje humanitarne spoza regionu, z siedzibami głównie w Warszawie, rozpoczęły zbiórki finansowe na rzecz powodzi. Organizacje te zorganizowały transporty w wielkich ciężarówkach typu TIR, które dostarczały żywność i wodę do regionów najbardziej dotkniętych powodzią. Wysyłały też swoich przedstawicieli na tereny katastrofy w celu wsparcia działań na miejscu oraz zbierania informacji na temat potrzeb.

**Organizacje międzynarodowe** również zaangażowały się w działania wspierające powodzi. Działały zarówno bezpośrednio, jak i poprzez współpracujące z nimi polskie, partnerskie organizacje. W odpowiedzi na kryzys związany z powodzią w Polsce aktywność wykazały przede wszystkim te międzynarodowe organizacje, które miały już doświadczenie w naszym kraju, głównie te, które rozpoczęły działalność w Polsce w 2022 roku w obliczu kryzysu uchodźczego wywołanego wybuchem pełnoskalowej wojny w Ukrainie. Organizacje takie jak CARE i Plan International okazały wsparcie polskim organizacjom pozarządowym poprzez finansowanie średnioterminowych programów wsparcia dla osób poszkodowanych.

**Sektor biznesowy** niezwykle aktywnie zaangażował się w działania pomocowe, przede wszystkim poprzez darowizny rzeczowe, takie jak sprzęt niezbędny do usuwania skutków powodzi, materiały remontowe, żywność oraz darowizny finansowe na rzecz organizacji zaangażowanych w niesienie pomocy.

**Społeczeństwo** wykazało się ogromną solidarnością, która przekroczyła oczekiwania wszystkich. W wielu miastach i miasteczkach organizowano zbiórki żywności oraz artykułów niezbędnych dla powodzi. Liczni wolontariusze i mieszkańcy z całej Polski przybywali do miejsc objętych powodzią, aby dostarczać niezbędne produkty i wspierać poszkodowanych w porządkowaniu i odbudowie ich mienia. Na portalach społecznościowych powstawały grupy wspierające, w których poszkodowani zgłaszali swoje potrzeby, a dobroczyńcy z całego kraju odpowiadali na te apele.

Wspólne szeroko zakrojone działania łączące różne grupy interesariuszy przyczyniły się do zminimalizowania skutków powodzi w różnych obszarach oraz

zapewnienia pomocy dla wielu poszkodowanych w najtrudniejszych dla nich chwilach, często jeszcze przed uruchomieniem wsparcia rządowego.

Jednocześnie w tych pierwszych, krytycznych dniach po powodzi ujawniły się liczne problemy związane z zarządzaniem pomocą niesioną przez tak wiele różnorodnych grup. Brakowało jasnych procedur w organizacji wsparcia humanitarnego na każdym szczeblu struktur samorządowych i państwowych. Sytuacja ta doprowadziła do marnotrawienia części wysiłków oraz dostarczania nadmiarowych ilości produktów, które nie zawsze odpowiadały rzeczywistym potrzebom poszkodowanych. Efektem tego były nie tylko logistyczne wyzwania, lecz także frustracje wśród tych, którzy czekali na konkretne wsparcie. Nadwyrężało to zaufanie do systemu pomocy.

Wnioski z działań podjętych w trakcie powodzi wskazują na pilną potrzebę wprowadzenia usprawnień w zarządzaniu kryzysowym, zdefiniowania jasnych procedur w zakresie organizacji i dystrybucji pomocy humanitarnej. Kluczowe jest również zbudowanie efektywnych struktur współpracy między różnymi podmiotami, instytucjami oraz organizacjami, aby w przyszłości móc sprawnie odpowiadać na sytuacje kryzysowe i minimalizować ich negatywne skutki.







# V. BRAKI W ZARZĄDZANIU KRYZYSOWYM

---

Zarządzanie kryzysowe w obliczu katastrof naturalnych wymaga skutecznych strategii i rozwiązań, które minimalizują straty oraz szybko i efektywnie wspierają poszkodowane społeczności. Analiza klęski żywiołowej, którą była powódź we wrześniu 2024 roku, oraz działań, jakie podjęto po jej wystąpieniu, wskazuje na liczne niedociągnięcia w systemie zarządzania kryzysowego, które miały istotny wpływ na wielkość strat materialnych oraz społecznych. Problemy te wystąpiły zarówno przed katastrofą (na etapie planowania), jak i podczas organizowania wsparcia po jej nadejściu.

Eksperti wskazują, że choć samorządy lokalne dysponowały mapami zagrożeń powodziowych oraz szczegółowymi planami zarządzania ryzykiem, to wiele z nich nie było w stanie skutecznie wdrożyć tych rozwiązań w ramach swoich strategii rozwoju. Dodatkowo, mimo istotnych inwestycji hydrotechnicznych przeprowadzonych w ostatnich latach, takich jak budowa zbiorników retencyjnych w Kotlinie Kłodzkiej oraz zbiornika w Raciborzu, obiekty te okazały się niewystarczające wobec nadzwyczajnego napływu wody. Problem ten wynika częściowo z tego, że projekty były opracowywane na podstawie danych historycznych, które nie uwzględniały skali drastycznych zmian klimatycznych, jakie miały miejsce w ostatnich latach. Z tych względów konieczne jest wprowadzenie reform, które poprawią system zarządzania kryzysowego, szczególnie w zakresie prewencji. Lokalne władze oraz odpowiedzialne instytucje powinny przeprowadzić dokładną analizę dotychczasowych strategii zarządzania ryzykiem powodziowym, aby dostosować je do dynamicznie zmieniających się warunków klimatycznych oraz zwiększyć zdolność przewidywania i skutecznego reagowania na przyszłe zagrożenia.

Tematy te jedynie sygnalizujemy, natomiast w niniejszym opracowaniu skupimy się na dwóch kolejnych obszarach wymagających usprawnienia: komunikacji w sytuacjach zagrożenia i wystąpienia katastrof naturalnych oraz organizacji pomocy humanitarnej.

# VI. ZARZĄDZANIE INFORMACJAMI I KOMUNIKACJĄ KRYZYSOWĄ

Powódź odśloniła liczne niedociągnięcia w zakresie efektywności komunikacji kryzysowej i zarządzania informacjami. Mieszkańcy regionów dotkniętych powodzią zwracali uwagę na słabą komunikację w zakresie działań prewencyjnych, co przyczyniło się do znacznych trudności w ewakuacji i organizacji pomocy. Kluczowe problemy, które zostały zidentyfikowane, obejmują:

## ⇒ Opóźnienia w ogłaszaniu alarmów

W licznych miejscowościach władze nie ogłosiły alarmów w odpowiednim czasie, co spowodowało, że wiele osób nie było przygotowanych na nadchodzące zagrożenie ani gotowych do ewakuacji. W różnych wypowiedziach oraz komunikatach publikowanych tuż przed powodzią przedstawiciele władz uspokajali mieszkańców zagrożonych regionów. Zapewniali, że nie dojdzie do poważnej katastrofy, informowali głównie o tym, że możliwe są jedynie niegroźne lokalne podtopienia. W związku z tym w niektórych miejscowościach ludzie otrzymywali informacje o ewakuacji, kiedy woda już się do nich wdzierała. To opóźnienie informacyjne powodowało, że mieszkańcy zalanych regionów nie mieli czasu na organizacyjne i psychiczne przygotowanie się do ewakuacji.

### Case study

*13 września Premier Donald Tusk stwierdził, że prognozy nie są przesadnie alarmujące, a już 16 września, wprowadził stan klęski żywiołowej w części województwa dolnośląskiego, opolskiego i śląskiego. Uspokajający komunikat z 13 września mógł wpłynąć na przygotowania do powodzi zarówno wśród urzędników, jak i obywateli.*

### ⇒ Niejasne informacje dotyczące ewakuacji

Wielokrotnie gdy konieczna była ewakuacja, informacje przekazywane mieszkańcom były nie tylko opóźnione, lecz także bardzo ogólne i nieprecyzyjne. W wielu przypadkach kluczowe dane, takie jak miejsca czy choćby kierunki ewakuacji, jej przymusowość lub dobrowolność, nie zostały określone. Prowadziło to do dezorientacji i braku gotowości wielu osób do działania i opuszczenia swoich mieszkań.



Przykład niejasnego komunikatu o ewakuacji opublikowanego na profilu facebookowym Bystrzycy Kłodzkiej

### ⇒ Rozproszenie komunikacji

Kolejnym zauważalnym czynnikiem wpływającym na zmniejszenie skuteczności działań ewakuacyjnych było rozproszenie komunikacji. Informacje o konieczności ewakuacji docierały za pośrednictwem różnych kanałów: część osób otrzymywała alerty rozsyłane na telefony, mieszkańcy innych miejscowości zapoznawali się z informacjami podczas konferencji prasowych organizowanych naprędce przez burmistrzów, a w jeszcze innych miejscach o sytuacji dowiadywano się z komunikatów umieszczanych w mediach społecznościowych lub bezpośrednio od żołnierzy, którzy zostali skierowani do wsparcia akcji ewakuacyjnej.

Taki stan rzeczy prowadził do istotnego rozproszenia informacji, co w połączeniu z opóźnieniami w ich przekazywaniu znacząco komplikowało skuteczną organizację ewakuacji. Dodatkowo mieszkańcy obszarów dotkniętych katastrofą wskazywali, że komunikaty wydawane przez różne instytucje były niespójne, a czasami nawet sprzeczne. Tego rodzaju niejasności w komunikatach i informacjach mogły wpływać na dezorientację społeczeństwa i ograniczać jego gotowość do podjęcia działań w obliczu zagrożenia.




#### ⇒ **Załamanie kanałów komunikacyjnych**

Mieszkańcy dotkniętych obszarów zgłaszali, że po katastrofie nie mieli dostępu do środków komunikacji takich jak łączność komórkowa oraz internet. W związku z tym wiele komunikatów publikowanych bezpośrednio po powodzi w mediach tradycyjnych i społecznościowych nie docierała do nich. Taki brak dostępu do działających kanałów komunikacji znacząco pogłębił trudności w uzyskiwaniu aktualnych informacji i przyczynił się do chaosu podczas i po ewakuacji oraz organizacji pomocy. Utrudnienia te nie tylko destabilizowały sytuację lokalnych społeczności i oddziaływały negatywnie na dobrostan psychiczny poszkodowanych, lecz także wpływały na zdolność instytucji ratunkowych do skutecznego działania w kryzysie.


**WAŻNE INFORMACJE**

**JEŚLI ZOSTAŁEŚ W GOSPODARSTWIE I POTRZEBUJESZ POMOCY**

**WYWIEŚ FLAGĘ O NASTĘPUJĄCYM KOLORZE:**

	BIAŁA	-	potrzeba ewakuacji
	CZERWONA	-	potrzeba pomocy medycznej
	NIEBIESKA	-	potrzeba żywności i wody

**LUB POWIADOM ZAŁOGĘ ŚMIGŁOWCA:**



**TAK**  
potrzebna  
pomoc

**NIE**  
wszystko  
w porządku

**TELEFONY ALARMOWE:**

Numer alarmowy - 112  
Pogotowie ratunkowe - 999  
Straż Pożarna - 998  
Policja - 997  
Pogotowie Wodociągowe - 994  
Pogotowie Ciepłe - 993  
Pogotowie Gazowe - 992  
Pogotowie Energetyczne - 991

Przykład komunikatu opublikowanego przez Gminę Kłodzko na profilu facebookowym gminy w dn. 15.09.2024.

Wydarzenia związane z powodzią we wrześniu 2024 roku ujawniły istotne niedociągnięcia w zarządzaniu kryzysowym w obszarze komunikacji. Efektywna i zrównoważona komunikacja kryzysowa jest kluczowa zarówno w celu szybkiego reagowania, jak i przygotowywania społeczności na nadchodzące zagrożenia. Opóźnienia w ogłaszaniu alarmów oraz nieprecyzyjne informacje o ewakuacji prowadziły do dezorientacji mieszkańców i hamowały ich gotowość do działania. Ponadto rozproszenie kanałów informacyjnych znacznie utrudniało mobilizację społeczności w sytuacji kryzysowej.

Wskazuje to na konieczność wzmocnienia mechanizmów informowania o zagrożeniach i opracowanie zrównoważonego, spójnego i klarownego systemu komunikatów. Ważne jest również wyznaczenie kanałów ich przekazywania, które uruchamiane będą w momencie wystąpienia podwyższonego ryzyka klęski żywiołowej. Taki system komunikacji powinien być możliwy do wdrożenia na każdym szczeblu samorządu terytorialnego. Pozwoli to skuteczniej ograniczyć straty oraz szybciej udzielać pomocy w przyszłości.

Dodatkowo konieczne jest regularne przeprowadzanie szkoleń zarówno wśród urzędników, lokalnych liderów, jak i szerszych grup społecznych. Potrzebne są również ćwiczenia z zakresu symulacji ewakuacji, które zwiększą gotowość mieszkańców na sytuacje kryzysowe. Poprzez wzmocnienie komunikacji oraz edukowanie społeczności można znacznie podnieść zdolność do przewidywania i reagowania na przyszłe katastrofy, a tym samym zwiększyć bezpieczeństwo lokalnych społeczności.

## REKOMENDACJE W ZAKRESIE KOMUNIKACJI KRYZYSOWEJ

### ⇒ Stosowanie zrównoważonych komunikatów

W przypadku wystąpienia zwiększonego ryzyka katastrof naturalnych kluczowe jest unikanie pochopnego wydawania uspokajających komunikatów. Takie informacje wysyłane przez władze centralne i lokalne, zwłaszcza w dynamicznie zmieniających się okolicznościach, mogą znacznie utrudnić mobilizację lokalnych społeczności do podjęcia niezbędnych działań, np. ewakuacji. Jednocześnie istotne jest, aby nie popadać w skrajności, które mogą wprowadzać społeczeństwo w stan paniki. Należy zatem zrównoważyć komunikaty, aby z jednej strony nie wywoływały one niepotrzebnych niepokojów, a z drugiej – nie bagatelizowały ryzyka, które może nieść za sobą dane zagrożenie.



Wysyłane komunikaty powinny być starannie sformułowane, precyzyjne i neutralne. Pozwoli to uniknąć niepotrzebnego strachu, ale jednocześnie dostarczyć istotnych i konkretnych informacji umożliwiających osobom znajdującym się w strefie zagrożenia odpowiednie przygotowanie się do ewentualnej katastrofy.

W komunikatach warto zawrzeć jasne wskazówki dotyczące potencjalnych kroków, jakie mieszkańcy być może będą musieli podjąć w przypadku pogorszenia sytuacji, na przykład:

- spakowanie niezbędnych rzeczy, które będą przydatne w trakcie ewakuacji,
- przygotowanie zapasów żywności,
- zabezpieczenie zwierząt domowych,
- oczekiwanie na dalsze instrukcje dotyczące bezpieczeństwa.

Taki przemyślany i klarowny sposób komunikacji zwiększy prawdopodobieństwo skutecznej reakcji społeczności w obliczu zagrożenia oraz pozwoli uniknąć wybuchu paniki.

#### ⇒ **Stosowanie jasnych i zrozumiałych komunikatów ostrzegawczych**

Kluczowe informacje dotyczące takich działań jak ewakuacja powinny być jasno i precyzyjnie określone. Należy:

- dookreślać, czy ewakuacja jest przymusowa czy dobrowolna,
- wskazywać dokładnie tereny, których mieszkańcy podlegają ewakuacji (całe miejscowości czy określone ulice – jeśli ulice, to wymieniać je),
- wskazywać lokalizacje schronień, miejsca lub kierunki ewakuacji,
- informować o dalszych procedurach.

Ponadto należy wziąć pod uwagę osoby ze specjalnymi potrzebami komunikacyjnymi, na przykład:

- osoby starsze, które często nie są w stanie skorzystać z informacji umieszczonych w mediach społecznościowych,
- osoby z niepełnosprawnościami wzroku i/lub słuchu (należy przystosować komunikaty do ich możliwości odbioru),
- uchodźcy mieszkający na danym terytorium (mogą potrzebować informacji w innych językach).

Dodatkowo warto rozważyć wprowadzenie regularnych szkoleń i ćwiczeń dla mieszkańców na temat procedur ewakuacyjnych, co zwiększy ich gotowość i wiedzę, a tym samym zdolność do szybkiego reagowania w kryzysie.

#### ⇒ **Ujednolicony system komunikacji**

Aby uniknąć rozproszenia komunikacji w przyszłości, należy wprowadzić zintegrowany i ujednolicony system informacyjny na poziomie województw, który będzie centralnym źródłem wiadomości dotyczących sytuacji kryzysowych. Wszystkie komunikaty o ewakuacji powinny być przekazywane za pośrednictwem jednego głównego kanału, a także równocześnie dystrybuowane przez różne platformy takie jak SMS, media społecznościowe, lokalne stacje radiowe oraz telewizję. Kluczowe informacje powinny być jednoznaczne i spójne, co zapewni mieszkańcom jasność i ułatwi mobilizację do działania w obliczu zagrożenia. Dodatkowo konieczne jest wprowadzenie procedur regularnego szkolenia pracowników instytucji odpowiedzialnych za komunikację w kryzysie, aby zwiększyć efektywność ich działań oraz poprawić koordynację w przypadku wystąpienia katastrofy.

#### ⇒ **Opracowanie i wdrożenie systemu komunikacji awaryjnej**

Istotne jest opracowanie i wdrożenie systemu komunikacji awaryjnej wykorzystującego różnorodne metody dotarcia do mieszkańców, niezależnie od tradycyjnych sieci telekomunikacyjnych. W tym celu warto wyposażyć gminy w mobilne jednostki komunikacyjne, wykorzystujące np. technologię satelitarną, które będą mogły zapewnić dostęp do informacji w czasie kryzysu. Dodatkowo każda gmina powinna stworzyć sieć lokalnych liderów społeczności, którzy będą odpowiedzialni za przekazywanie informacji mieszkańcom zarówno w sytuacjach kryzysowych, jak i w czasie przygotowań do ewentualnych zagrożeń.

#### ⇒ **Prowadzenie kampanii edukacyjnych**

Równolegle istotne jest prowadzenie regularnych kampanii informacyjnych, które będą edukować mieszkańców na temat dostępnych kanałów komunikacyjnych i podstawowych sygnałów stosowanych w nagłych wypadkach (takich jak kolory zagrożeń, sygnały ruchowe dotyczące potrzeby pomocy itp.).

# VII. ORGANIZACJA POMOCY HUMANITARNEJ W PIERWSZYCH DNIACH PO KATAKLIZMIE

---

Skuteczna organizacja pomocy humanitarnej w pierwszych dniach po wystąpieniu kataklizmu takiego jak powódź jest kluczowa, aby zminimalizować negatywne skutki tego zdarzenia wśród społeczności dotkniętych katastrofą. W pierwszych godzinach i dniach po powodzi, gdy mogą dominować panika i chaos, szybka i zorganizowana pomoc ma decydujące znaczenie.

Pierwsze dni po katastrofie to czas, w którym mieszkańcy często potrzebują natychmiastowego wsparcia w postaci podstawowych artykułów, takich jak woda, żywność, odzież, środki higieniczne. Potrzebne są również narzędzia, sprzęt i urządzenia, które pozwolą im zacząć usuwać skutki katastrofy. Brak tych zasobów może prowadzić do poważnych problemów zdrowotnych i psychospołecznych oraz spotęgować poczucie beznadziei i bezsilności.

Skuteczna organizacja pomocy w tym okresie nie tylko zapewnia niezbędne zasoby, lecz także buduje zaufanie społeczności do instytucji i organizacji, które ją wspierają. Sprawna i dobra koordynacja pomiędzy różnymi podmiotami takimi jak samorządy, organizacje pozarządowe mające doświadczenie w dostarczaniu pomocy humanitarnej oraz wolontariusze, jest niezbędna do efektywnego zarządzania jej dystrybucją. Współpraca ta pozwala na zminimalizowanie chaosu, dzięki niej wsparcie dociera do tych, którzy go najbardziej potrzebują.

Efektywna organizacja pomocy humanitarnej w pierwszych dniach po klęsce ma zatem ogromne znaczenie nie tylko dla przetrwania, lecz także dla odbudowy społecznej tkanki, która w obliczu kryzysu może zostać poważnie osłabiona.

Skala problemów i zapotrzebowania na pomoc, które ujawniła powódź, zdecydowanie przekroczyła możliwości lokalnych władz. W obliczu żywiołu jednostki te, mimo wysiłków podejmowanych przez osoby zarządzające nimi, nie były w stanie skutecznie odpowiedzieć na wyzwania, które przyniosła sytuacja kryzysowa. Z tego powodu w pierwszych dniach kluczowe okazało się zaangażowanie różnorodnych instytucji, organizacji pozarządowych oraz społeczności lokalnych

w działania pomocowe. Współpraca tych podmiotów okazała się niezbędna do minimalizacji skutków katastrofy oraz szybkiego i skutecznego dostarczenia wsparcia poszkodowanym osobom. Jednak takie wielokierunkowe, rozproszone i często oddolne wsparcie niosło za sobą trudności koordynacyjne. W pierwszych, krytycznych dniach po powodzi pojawiły się liczne problemy związane z zarządzaniem. Brakowało jasnych procedur w zakresie organizacji i dystrybucji pomocy humanitarnej. Sytuacja ta częściowo doprowadziła do marnotrawienia niektórych wysiłków oraz niedopasowania dostarczanych produktów do rzeczywistych potrzeb mieszkańców.

Wydarzenia te podkreślają pilną potrzebę stworzenia solidnych struktur wsparcia oraz efektywnego zarządzania kryzysowego na poziomie wszystkich jednostek samorządu terytorialnego, nawet najmniejszych gmin i miejscowości. Konieczność szybkiej i skoordynowanej reakcji wymaga umiejętności współpracy z organizacjami, wdrożenia skutecznych mechanizmów zarządzania pomocą humanitarną oraz zwiększenia liczby osób – zarówno urzędników, jak i liderów społecznych – mających do tego odpowiednie przygotowanie merytoryczne.







# VII.1. POMOC HUMANITARNA: ORGANIZACJA MAGAZYNÓW I DYSTRY- BUCJA POMOCY HUMANITARNEJ

W obliczu katastrofalnych skutków powodzi lokalne władze oraz osoby dotknięte tym zdarzeniem szybko zaczęły formułować apele dotyczące niezbędnych form pomocy i pilnie potrzebnego wsparcia. Istotne potrzeby obejmowały dostęp do podstawowych produktów, takich jak żywność, woda pitna, narzędzia do usuwania skutków powodzi oraz środki higieniczne. Reakcja na te apele była natychmiastowa i masowa. Pomoc zaczęły dostarczać lokalne organizacje pozarządowe oraz społeczności z województw objętych katastrofą, jak również pojedynczy ludzie, organizacje i firmy z całej Polski. Skala tej odpowiedzi przerosła wszelkie oczekiwania, ale równocześnie przyczyniła się do wystąpienia problemów organizacyjnych.

## MAGAZYNOWANIE I TWORZENIE SIECI MAGAZYNÓW

Powódź ujawniła, że wiele zalanych miejscowości nie miało wcześniej wyznaczonych lokalizacji na magazyny do przechowywania pomocy humanitarnej na wypadek katastrof i klęsk żywiołowych. Dodatkowo sytuację skomplikował fakt, że obiekty mogące pełnić takie funkcje, np. szkoły czy świetlice, były często zalane, co utrudniało zorganizowanie skutecznego systemu magazynowania. W związku z tym pomoc była gromadzona w różnych lokalizacjach, wybieranych przez przypadkowe osoby i *ad hoc*. Często były to miejsca nieprzystosowane do tego, na przykład przystanki komunikacji publicznej, prywatne działki czy domy, centralne punkty danej w miejscowości. W początkowym okresie dostarczana pomoc nie była w żaden sposób ewidencjonowana, co prowadziło do chaosu. Różnorodne produkty, takie jak żywność, odzież, łopaty, taczki i zgrzewki wody, pieluchy jednorazowe i środki higieniczne, były wymieszane i składane w jednym miejscu bez odpowiedniego porządku i zabezpieczenia.

Władze lokalne podejmowały równoległe działania w celu stworzenia sieci magazynów w poszczególnych miastach oraz HUB-ów przeładunkowych pomocy humanitarnej. HUB-y ulokowano w większych miastach usytuowanych poza strefą

powodzi w województwach dotkniętych katastrofą (Opole, Wałbrzych, Wrocław). Jednostki te miały pełnić rolę centralnych punktów dla organizowanej pomocy dostarczanej w postaci dużych ładunków dowożonych na paletach. Tworzono również w pośpiechu zręby systemu dystrybucji dóbr z magazynów do magazynów oraz z magazynów do poszkodowanych w wyniku powodzi.

W kolejnych dniach wyznaczano w kolejnych miejscowościach koordynatorów ds. pomocy. Jednak wiele osób mianowanych na te stanowiska nie miało doświadczenia w zarządzaniu pomocą humanitarną, a niektóre gminy miały problem ze znalezieniem osoby, która podjęłaby się tego zadania. To znacząco wpłynęło na efektywność działań związanych z organizacją pomocy humanitarnej.

## **RYZYKA WYNIKAJĄCE ZE SKŁADOWANIA POMOCY HUMANITARNEJ W NIEPRZYSTOSOWANYCH MIEJSCACH BEZ ZABEZPIECZEŃ**

**Kradzieże:** W co najmniej kilku miejscowościach mieszkańcy zgłaszali podejrzenia kradzieży niezabezpieczonej pomocy rzeczowej.

**Zniszczenie przez warunki atmosferyczne:** Brak odpowiednich zabezpieczeń może powodować, że część pomocy jest wystawiana na działanie niekorzystnych warunków atmosferycznych, takich jak deszcz czy mróz, co może skutkować jej zniszczeniem.

**Uszkodzenia przez dzikie zwierzęta:** W kilku miejscowościach i gminach wiejskich mieszkańcy zgłaszali, że składowanie pomocy na otwartych przestrzeniach stwarza ryzyko uszkodzenia produktów przez dzikie zwierzęta. Takie produkty nie nadają się już do użytku.

**Brak kontroli nad stanem magazynowanych produktów:** Niewłaściwe warunki przechowywania prowadziły do degradacji pomocy humanitarnej. Dostarczane produkty stawały się niemożliwe do użycia lub spożycia i stawały się śmieciami humanitarnymi dodatkowo obciążającymi lokalną poszkodowaną społeczność.

**Niewłaściwe warunki sanitarno-epidemiologiczne:** składowanie żywności i innych produktów w miejscach nieprzystosowanych mogło prowadzić do kontaminacji lub zepsucia, co stwarzało dodatkowe zagrożenie zdrowotne dla osób otrzymujących pomoc.

## REKOMENDACJE DOTYCZĄCE MAGAZYNOWANIA POMOCY HUMANITARNEJ:

### ⇒ Wyznaczenie lokalizacji magazynowych

Każda gmina miejska i wiejska powinna znaleźć oraz wyznaczyć odpowiednie i alternatywne lokalizacje na magazyny do przechowywania pomocy humanitarnej. Mogą to być hale sportowe, budynki administracyjne, strażnice OSP, szkoły, świetlice, biblioteki lub inne obiekty, które mogą być wykorzystywane w czasie kryzysu. Ważne, aby miejsca te były odpowiednio zabezpieczone przed warunkami atmosferycznymi oraz dostępem osób nieuprawnionych.

### ⇒ Ewidencjonowanie dostarczanej i wydawanej pomocy

Konieczne jest wprowadzenie systemu ewidencji produktów dostarczanych do magazynów. Dokumenty ewidencyjne powinny być opracowane na wypadek kryzysów, a nie tworzone dopiero kiedy zacznie się klęska. W przyszłości pomoże to w monitorowaniu stanu zasobów oraz w zapewnieniu, że potrzebne artykuły są właściwie gromadzone, przechowywane oraz dystrybuowane wśród poszkodowanych. System powinien obejmować zapisy dotyczące daty dostawy, rodzaju produktu, ilości, daty ważności. Przykładowe dokumenty ewidencyjne są załączone w końcowej części opracowania.

### ⇒ Przygotowanie na działania w sytuacjach kryzysowych

W każdej gminie miejskiej i wiejskiej powinno się zorganizować szkolenia oraz warsztaty dla personelu zarządzającego pomocą humanitarną oraz dla lokalnych liderów i wolontariuszy, którzy mogliby obsługiwać magazyny. Szkolenia powinny również objąć podział obowiązków i role potrzebne do obsługi magazynów.

Rekomenduje się również wyznaczenie konkretnych osób, które w przypadku kryzysu będą odpowiedzialne za koordynację i wsparcie pracy w magazynie. Osoby te powinny mieć jasno określone kompetencje, dostęp do kluczowych informacji i możliwość szybkiego podejmowania decyzji. Warto także zapewnić im regularne szkolenia oraz bieżące wsparcie merytoryczne, aby mogły skutecznie zarządzać logistyką i przepływem zasobów w sytuacjach kryzysowych.

### ⇒ **Klasyfikacja i różnicowanie magazynów**

Na poziomie wojewódzkim powinno się ustanowić system klasyfikacji magazynów, na którego podstawie określałoby się, jakie rodzaje produktów i jakie ich ilości mogą być kierowane do poszczególnych miejsc. Ważne jest, aby dużej i hurtowej pomocy nie kierować do małych, tymczasowych magazynów, które nie są przystosowane do przechowywania takich ładunków. W ramach zarządzania kryzysowego powinny zostać jasno wyznaczone miejsca na magazyny strategiczne pomocy humanitarnej, które w trakcie klęsk będą pełniły rolę centralnych HUB-ów przyjmujących pomoc humanitarną dowożoną z obszarów poza strefą katastrofy. Klasyfikacja i ustalenie magazynów strategicznych mają za zadanie zoptymalizowanie procesu dystrybucji i ograniczenie chaosu podczas operacji pomocowych.

### ⇒ **Informacje logistyczno-organizacyjne**

Każdy magazyn powinien mieć określone dni i godziny działania, a także godziny przyjęć transportów pomocy humanitarnej. Powinno się również określić rodzaje przyjmowanych transportów (np. tylko pomoc przygotowaną w formie palet) oraz jakie typy pojazdów mogą dojechać do danego magazynu (np. czy prowadzą tam drogi, którymi dojadą ciężarówki, czy tylko mniejsze pojazdy).

### ⇒ **Koordinacja z organizacjami humanitarnymi**

Współpraca z organizacjami specjalizującymi się w pomocy humanitarnej, które mają doświadczenie w efektywnym zarządzaniu, może przynieść korzyści w zakresie organizacji, magazynowania oraz wdrażania najlepszych praktyk w sytuacjach kryzysowych.

Podczas planowania przestrzeni magazynowej dla pomocy humanitarnej należy uwzględnić stworzenie miejsca na wsparcie psychospołeczne, w tym pierwszej pomocy psychologicznej. Jest to kluczowe dla minimalizacji długotrwałych skutków psychologicznych u osób poszkodowanych. Takie pomieszczenie powinno zapewniać poczucie bezpieczeństwa i dyskrecji, aby umożliwić osobom poszkodowanym swobodne skorzystanie z pomocy bez obaw o zakłócenia lub brak prywatności.



Doświadczenia z powodzi w 2024 roku pokazują, że w niektórych miejscowościach, szczególnie mniejszych, wszelkie dostępne przestrzenie zostały przeznaczone na magazyny pomocy humanitarnej, pominięto tym samym stworzenie niezbędnych miejsc dla wsparcia psychologicznego.

## ZARZĄDZANIE POTRZEBAMI W ZAKRESIE POMOCY HUMANITARNEJ

Informacje o niezbędnych potrzebach poszkodowanych były zbyt rzadko aktualizowane przez lokalne władze. Na niektórych stronach internetowych można – niemal pół roku po powodzi – nadal znaleźć niezaktualizowane dane dotyczące potrzeb społeczności dotkniętej przez katastrofę.

Doświadczenia pierwszych dni po powodzi pokazują, że publikowane komunikaty dotyczące form niezbędnej pomocy nie nadążały za dynamicznie zmieniającą się sytuacją osób, które ucierpiały. Mimo apeli organizacji pozarządowych nie wszystkie samorządy komunikowały na swoich kanałach informacyjnych, że potrzeby mieszkańców się zmieniły, oraz że pewnych form pomocy humanitarnej już nie potrzeba dowozić, bo przywieziono ich zbyt dużo lub można je nabyć na miejscu (np. woda, chleb). W wielu sytuacjach zabrakło informacji, że jakiegoś rodzaju pomocy lokalne władze i magazyny nie są już w stanie przyjąć i skutecznie wykorzystać. W rezultacie mieszkańcy informowali na przykład w pierwszych godzinach po powodzi, że potrzebują wody pitnej, a następnie woda była przywożona przez różne podmioty do regionów dotkniętych katastrofą nawet kilka tygodni później, mimo że nie była już potrzebna.

Zabrakło też informacji o tym, jak dostarczaną pomoc humanitarną przygotować: opakować, posegregować, oznaczyć. W rezultacie do magazynów trafiały setki nieoznakowanych paczek zawierających zbieraninę różnych produktów, co nakładało na lokalne społeczności i zaangażowane organizacje dodatkową pracę związaną z identyfikacją zawartości paczek i ich segregacją oraz zwiększało ryzyko zmarnowania lub niepełnego wykorzystania tych zasobów.

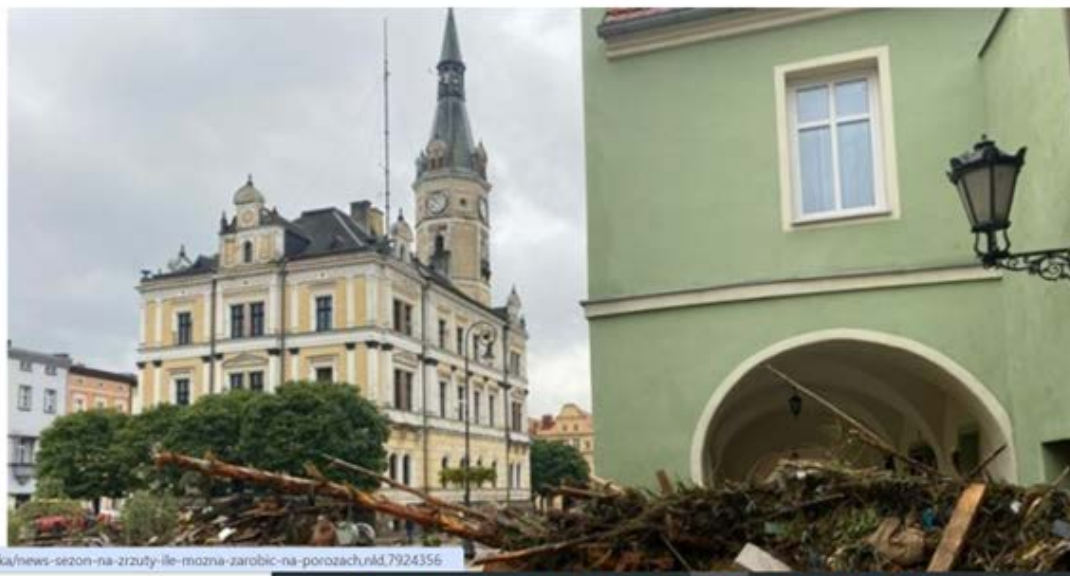
## Już nie żywność, a sprzęt. Tego powodzianie potrzebują najbardziej

Autor: Mateusz Chłystun

Piątek, 20 września 2024 (09:51)



Strażacy i samorządy na Dolnym Śląsku mają ważny apel: jeśli chcecie pomóc i przywieźć dary np. do Kotliny Kłodzkiej, sprawdźcie dokładnie, co jest potrzebne i gdzie dostarczyć pomoc. Temat koordynacji wsparcia dla powodzian był jednym z najważniejszych na posiedzeniu sztabu kryzysowego w Łądku-Zdroju.



Fragment publikacji RMF24, wrzesień 2024

Chaos komunikacyjny skutkowało tym, że wiele osób oraz organizacji z całej Polski inwestowało czas i środki w zakupy i transport produktów łatwo dostępnych w regionie katastrofy, gdzie okazywały się one później niepotrzebne. Prowadziło to do dostarczania rzeczy, które nie odpowiadały aktualnym potrzebom mieszkańców i nie zaspokajały ich bieżących potrzeb. Dodatkowo osłabiały lokalną gospodarkę – zakupy robione na miejscu katastrofy mogły być również znaczącym elementem wsparcia regionu po katastrofie i zwiększyć szansę na przetrwanie dla przedsiębiorców.

W obszarze tym nie wykorzystano potencjału oraz ekspertyz organizacji humanitarnych, które pochodzą z rejonu katastrofy, działają tam i dysponują znacznym doświadczeniem w zakresie zarządzania pomocą humanitarną, zdobytym w różnych kontekstach i lokalizacjach na świecie.

Wydaje się, że lokalne władze i centra zarządzania kryzysowego nie doszacowały wyzwania związanego z organizowaniem sprawnego systemu dystrybucji pomocy humanitarnej. Często brakowało im doświadczenia, które mają organizacje pozarządowe znające niuanse i złożoność tego procesu. Odpowiednie zarządzanie pomocą humanitarną wymaga nie tylko zasobów, lecz także umiejętności w zakresie logistyki i komunikacji, co okazało się istotnym problemem w obliczu kryzysu.

Dodatkowo niewłaściwe komunikowanie potrzeb w zakresie pomocy, w tym nieaktualizowanie list potrzebnych produktów oraz brak instrukcji dotyczących ich przygotowywania i miejsc transportu, stwarzało znaczne wyzwania organizacyjne i logistyczne, co prowadziło do dodatkowych trudności i frustracji wśród lokalnych społeczności.

Zidentyfikowanie i zaangażowanie organizacji humanitarnych z doświadczeniem oraz ich włączenie w proces zarządzania kryzysowego mogłoby znacząco zwiększyć efektywność działań pomocowych oraz ograniczyć marnotrawienie zasobów.

## **REKOMENDACJE DOTYCZĄCE ZARZĄDZANIA POTRZEBAMI W ZAKRESIE POMOCY HUMANITARNEJ**

### **⇒ Regularne aktualizowanie informacji o potrzebach**

Władze wojewódzkie wraz z samorządami powinny opracować prosty system monitorowania i regularnego aktualizowania informacji dotyczących potrzeb mieszkańców w sytuacjach klęsk żywiołowych. Można w tym celu wykorzystać sieć koordynatorów pomocy ustanawianych w każdej gminie, którzy byliby odpowiedzialni za zbieranie informacji o potrzebach mieszkańców. Te informacje powinny być na bieżąco aktualizowane i publicznie udostępniane za pośrednictwem określonych kanałów komunikacyjnych, co zapewniłoby przejrzystość, a chętnym do dostarczenia pomocy umożliwiło sprawdzenie, jakie są najpilniejsze potrzeby.

### **⇒ Przygotowanie i dostarczanie informacji o pomocy**

Potrzebna jest lepsza, bardziej konkretna komunikacja z darczyńcami. Konieczne jest regularne aktualizowanie list potrzeb, z jasnym wskazaniem, jaka pomoc nie jest już potrzebna. Należy też zadbać o przekazanie informacji na temat sposobu przygotowywania darów. Powinno to obejmować instrukcje dotyczące odpowiedniego pakowania, segregacji oraz oznaczania produktów, co ułatwi ich późniejsze wykorzystanie.

### ⇒ **Określenie, jaka pomoc jest priorytetowa**

Z uwagi na ograniczone możliwości magazynowania i obsługi darów rzeczowych konieczne jest priorytetyzowanie przyjmowanej pomocy i darów humanitarnych. Należy w pierwszych dniach po katastrofie unikać gromadzenia materiałów, które będą wykorzystywane dopiero za kilka tygodni lub miesięcy. Powinno się wskazywać, które grupy produktów i pomocy będą przyjmowane później. Ograniczy to chaos oraz umożliwi skuteczniejsze zaspokajanie bieżących potrzeb poszkodowanych.

### ⇒ **Koordinacja działań z organizacjami humanitarnymi**

Współpraca z organizacjami humanitarnymi, które mają doświadczenie w dostarczaniu wsparcia po katastrofach, jest kluczowa. Ich ekspertyza może pomóc w lepszym dostosowaniu działań do rzeczywistych potrzeb mieszkańców, a także w usprawnieniu procesów magazynowania i dystrybucji oraz w przygotowaniu merytorycznym lokalnych koordynatorów pomocy.

### ⇒ **Edukacja społeczna**

Powódź z 2024 roku pokazała, jak bardzo potrzebne są kampanie edukacyjne na poziomie lokalnym i ogólnopolskim zwiększające świadomość społeczną na temat skutecznych sposobów organizowania pomocy oraz reagowania na sytuacje kryzysowe.

## **DYSTRYBUCJA POMOCY HUMANITARNEJ**

System dystrybucji pomocy humanitarnej uruchomiony w odpowiedzi na powódź opierał się na magazynach tworzonych naprędce i dość chaotycznie, co ujawniło szereg istotnych problemów oraz niedociągnięć.

Jednym z kluczowych problemów był brak wyznaczenia, jakie osoby są uprawnione do otrzymywania pomocy w pierwszych dniach po katastrofie. W rezultacie dary były przydzielane wszystkim, którzy o nie prosili, co momentami negatywnie wpływało na skuteczność wsparcia. Tego rodzaju praktyki powodowały, że pomoc trafiała do osób, które nie znajdowały się w największej potrzebie (np. mieszkańcy strefy powodzi, którzy zamieszkiwali na drugim piętrze i doznali jedynie pośrednich strat). Wywoływało to napięcia społeczne i frustrację wśród tych, którzy rzeczywiście ponieśli poważne straty, ale nie mieli czasu, aby udawać się do magazynów i punktów pomocy, bo byli zajęci ratowaniem swoich dobytków.



Dodatkowo w początkowym okresie kryzysu brakowało formalnych procedur oraz dokumentacji dotyczącej przyjmowania i dystrybucji towarów. Niewłaściwe zarządzanie obiegiem informacji oraz brak systemu ewidencji darów znacząco utrudniały śledzenie przepływu produktów, co prowadziło do marnotrawstwa zasobów oraz sytuacji, w których niektóre osoby pobierały pomoc w nadmiarze i niewłaściwie ją wykorzystywały.

Często zdarzały się sytuacje, w których duże ilości pomocy, takie jak żywność i inne produkty, trafiały w nadmiarze do jednego punktu lub magazynu, podczas gdy inne lokalizacje pozostawały z niedostatecznym wsparciem. Tego rodzaju niewłaściwa i nierówna dystrybucja prowadziła do niepełnego wykorzystania dostępnych zasobów, co mogło negatywnie wpływać na efektywność całej akcji pomocowej.

Kolejnym istotnym problemem była niewystarczająca komunikacja między mieszkańcami a władzami lokalnymi. Wiele osób nie miało dostępu do rzetelnych informacji dotyczących lokalizacji punktów pomocy oraz procedur uzyskiwania wsparcia. Chaos komunikacyjny skutkowało tym, że mieszkańcy byli zdezorientowani i niepewni co do miejsca oraz sposobów uzyskania pomocy.

W kontekście organizowania dystrybucji pomocy humanitarnej po powodzi ujawniły się także poważne problemy związane z niewystarczającą liczbą personelu zajmującego się obsługą magazynów. Wiele jednostek samorządowych borykało się z deficytem pracowników i wykwalifikowanych wolontariuszy, co znacząco ograniczało skuteczność działań związanych z rozdzielaniem i koordynowaniem pomocy humanitarnej. Osoby wyznaczane do pełnienia ról koordynacyjnych oraz obsługi dystrybucji pomocy często nie dysponowały odpowiednim przygotowaniem ani doświadczeniem w zakresie zarządzania pomocą humanitarną.

Brak wcześniejszych szkoleń oraz niedostateczne opracowanie planów dystrybucji skutkowało poważnymi trudnościami w sprawnym oraz efektywnym reagowaniu na nagłe potrzeby mieszkańców. Aby poprawić przygotowania do działań w warunkach kryzysowych, niezbędne jest odpowiednie przeszkolenie personelu oraz zwiększenie liczby osób odpowiedzialnych za zarządzanie pomocą humanitarną, co pozwoli skutecznie odpowiadać na różne kryzysy w przyszłości.

# REKOMENDACJE DOTYCZĄCE USPRAWNIENIA PROCEDUR DYSTRYBUCJI POMOCY HUMANITARNEJ

## ⇒ **Ustalenie kryteriów osób uprawnionych do pomocy**

Jak najszybciej po katastrofie powinno się określić kryteria identyfikacji osób uprawnionych do otrzymywania pomocy, co umożliwi skoncentrowanie wsparcia na najbardziej potrzebujących.

## ⇒ **Ustanowienie formalnych procedur dystrybucji**

Ważne jest opracowanie i wdrożenie jasnych procedur dotyczących dystrybucji pomocy humanitarnej, w których jednoznacznie zostaną określone procesy i formatki dokumentów związane z przyjmowaniem i ewidencjonowaniem oraz rozdzielaniem i dystrybucją towarów.

W ostatniej części opracowania załączono przykładowe formatki dokumentów ewidencyjnych.

## ⇒ **Skuteczny system ewidencji beneficjentów pomocy**

Wprowadzenie systemu ewidencji, który umożliwi monitorowanie przepływu darów, co wyeliminuje nadmierne pobieranie pomocy przez te same osoby z różnych magazynów. System powinien uwzględniać przepisy RODO.

## ⇒ **Poprawa efektywności komunikacji**

Szerokie informowanie o lokalizacjach magazynów i punktów dystrybucji, godzinach otwarcia oraz rodzajach dostępnej pomocy. Komunikacja powinna być regularnie aktualizowana i łatwo dostępna.

## ⇒ **Koordinacja z organizacjami humanitarnymi**

Wzmocnienie i ustrukturyzowanie współpracy z organizacjami humanitarnymi, które są cennym źródłem informacji o potrzebach społeczności i mogą wspierać w zakresie logistyki, dystrybucji oraz obsługi magazynów.

## ⇒ **Kontrola stanów magazynowych**

Koordinatorzy pomocy powinni mieć możliwość zgłaszania w wewnętrznym systemie produktów, których w konkretnych magazynach jest nadmiar lub niedobór. Pozwoli to unikać sytuacji, w których nadmiar pomocy trafia do jednego miejsca, a inne pozostają bez wsparcia.

### ⇒ **Szkolenia dla personelu dystrybucyjnego**

Niezbędna jest organizacja szkoleń dla osób zaangażowanych w dystrybucję pomocy oraz poszerzanie we wszystkich gminach bazy osób przygotowanych do tego zadania. Poprawi to gotowość gmin do sprawnego zarządzania pomocą i reagowania w sytuacjach kryzysowych.







# VII.II. TRANSPORT I ORGANIZACJA RUCHU W KONTEKŚCIE POMOCY HUMANITARNEJ

Transport pomocy humanitarnej po powodzi był jednym z kluczowych elementów odpowiedzi na kryzys. Jednym z fundamentalnych wyzwań, jakie wystąpiły w tym obszarze, była nieskoordynowana organizacja ogromnej liczby dostaw oraz przyjazdów wolontariuszy. Te działania były inicjowane przez organizacje pomocowe i firmy oraz w ramach oddolnych inicjatyw indywidualnych darczyńców z całej Polski. Spowodowało to ogromną presję transportową w regionach dotkniętych przez powódź, w których infrastruktura drogowa została częściowo zniszczona i uszkodzona przez żywioł. Wielokrotnie prowadziło to do paraliżu ruchu drogowego w rejonach klęski, utrudniało dojazd służb, transport ciężkiego sprzętu do prac porządkowych oraz pracę lokalnych instytucji i organizacji.

Odnotowano też sytuacje, w których transporty były kierowane przez organizacje czy inne podmioty z odległych regionów Polski nieznające specyfiki transportowej regionu. Zdarzało się, że duże transporty, na przykład ciężarówki typu TIR, kierowano do zalanych miejscowości, do których nie było wjazdu (takich jak Lewin Brzeski), czy do wsi, gdzie infrastruktura drogowa nie była przystosowana do takiego rodzaju transportu (np. Bodzanów). Powodowało to blokady dróg dojazdowych i ograniczało ruch innych pojazdów oraz służb ratunkowych. Presja transportowa szczególnie dotkliwie odczuwalna była podczas dwóch kolejnych weekendów po powodzi, kiedy masowo z całej Polski przybywali zarówno wolontariusze, jak i tzw. turyści powodziowi – czyli osoby chcące zobaczyć na własne oczy skutki powodzi i zrobić sobie zdjęcia.

Intensywne prace porządkowe w miastach takich jak Łądek-Zdrój i Głuchołazy były prowadzone w dużej mierze w oparciu o zaangażowanie różnorodnych grup, w tym wojska, harcerzy oraz straży pożarnej. W działaniach tych znacząco pomogły tysiące wolontariuszy przybywających z całej Polski. Wspierali oni działania ratunkowe, dowozili dary oraz pomagali w porządkowaniu zniszczeń.

Jednakże liczba osób, które przybywały do tych miejscowości, stała się tak duża, że sparaliżowała transport w tych regionach. Ludzie przyjeżdżali nie tylko w celu

udzielania pomocy, lecz także z ciekawości, aby obserwować skutki powodzi, a niekiedy robić zdjęcia na tle zrujnowanych obszarów. Lokalne służby porządkowe zdecydowały więc o konieczności wprowadzenia weryfikacji osób wjeżdżających do zalanych miejscowości. Na przykład wprowadzono ograniczenia, które pozwalały na wjazd do miast jedynie pojazdom instytucji, służb i organizacji humanitarnych oraz pojazdom faktycznie dowożącym pomoc humanitarną.

Utworzenie HUB-ów przeładunkowych dla pomocy humanitarnej poza strefą powodzi w dużych miastach w regionie, takich jak Wrocław, Wałbrzych czy Opole, miało również na celu poprawę organizacji transportu w zalanych miejscowościach i ich okolicach. Jednak z uwagi na bardzo dużą liczbę transportów indywidualnych organizowanych samochodami osobowymi HUB-y, nakierowane głównie na przyjmowanie dużych, zorganizowanych transportów humanitarnych, nie zdołały rozładować całkowicie presji transportowej w regionie powodzi.

Brak skutecznej koordynacji w zakresie zarządzania ruchem skutkowało długimi korkami oraz trudnościami w przemieszczaniu się nawet wewnątrz miast, które ucierpiały wskutek powodzi. To z kolei ograniczało dostęp poszkodowanych do pomocy humanitarnej, ponieważ dotarcie do punktów dystrybucji stawało się coraz trudniejsze.

Oznaczenia dróg dojazdowych okazały się niewystarczające, a działania mające na celu usprawnienie ruchu w rejonach objętych powodzią były często wprowadzane dopiero po wystąpieniu poważnych problemów komunikacyjnych, co wskazuje na niedostateczne przygotowanie służb do zarządzania sytuacjami kryzysowymi.

## **REKOMENDACJE DOTYCZĄCE ORGANIZACJI RUCHU W KONTEKŚCIE TRANSPORTU POMOCY HUMANITARNEJ**

### **⇒ Opracowanie planów i procedur zarządzania transportem w sytuacjach kryzysowych**

Należy stworzyć kompleksowe plany zarządzania transportem, które będą uwzględniały różnorodne scenariusze w sytuacjach kryzysowych. Plany te powinny określać najbardziej efektywne trasy, sposoby ich właściwego oznakowania oraz zawierać informacje o środkach transportu, które mogą się przemieszczać poszczególnymi drogami. Informacje te powinny być podawane do informacji publicznej w sytuacji kryzysu.

### ⇒ **Ustanowienie większej liczby punktów przeładunkowych**

Więcej HUB-ów przeładunkowych powinno być zlokalizowanych w strategicznych punktach komunikacyjnych. Powinny być one umiejscowione z dala od stref kryzysowych, aby nie blokować dostępu do załanych obszarów. Ważne jest również to, aby do HUB-ów kierować także ruch związany z dostarczaniem pomocy humanitarnej przez pojazdy osobowe przewożące małe ilości wsparcia, tak aby zminimalizować obciążenie dróg w rejonie katastrofy.

### ⇒ **Weryfikacja i kontrolowanie wjazdów**

Weryfikacja osób oraz kontrolowanie wjazdów do obszarów dotkniętych kryzysem powinny być realizowane prewencyjnie, jeszcze przed załaniem transportu. Takie działania pomogą ograniczyć napływ osób, które nie są związane z pomocą, a jednocześnie umożliwi sprawniejsze funkcjonowanie służb ratunkowych oraz organizacji humanitarnych.



# VIII. WOLONTARIUSZE I SOLIDARNOŚĆ SPOŁECZNA

---

Powódź, która dotknęła Polskę w 2024 roku, wywołała masową mobilizację społeczną i zaangażowanie wolontariuszy na niespotykaną skalę. Mieszkańcy regionów dotkniętych klęską, którzy zmagali się z trudnościami i poczuciem bezsilności, zdali sobie sprawę, że muszą polegać nie tylko na instytucjach, lecz także na własnych siłach oraz wsparciu ze strony społeczności.

Po powodzi bardzo dużo osób z całej Polski przybyło do miejsc dotkniętych katastrofą, aby oferować pomoc. Wolontariusze transportowali dary, narzędzia niezbędne do sprzątnięcia i porządkowania zniszczeń oraz sami aktywnie uczestniczyli w usuwaniu skutków powodzi. Takie zaangażowanie miało znaczący wpływ na przyspieszenie prac porządkowych i poprawę sytuacji powodzian, było też wyrazem poruszającej solidarności społecznej w trudnym czasie. Ogromne zaangażowanie w pomoc powodzianom przyczyniło się nie tylko do ratowania ich zdrowia i mienia, lecz miało także istotny wpływ na poprawę samopoczucia psychicznego mieszkańców.

Polacy kolejny raz pokazali, że masowo i solidarnie odpowiadają na potrzeby osób poszkodowanych w różnych katastrofach. Podobny zryw solidarnościowy mieliśmy okazję obserwować w lutym 2022 roku, po wybuchu pełnoskalowej wojny w Ukrainie. Polska solidarność w tamtym czasie stała się przykładem niespotykanym na skalę światową. Model masowej odpowiedzi na potrzeby poszkodowanych uruchomił się również po powodzi. Kluczowa różnica dotyczyła lokalizacji kryzysu – tym razem katastrofa miała miejsce w kraju, co dawało o wiele łatwiejszy i bezpieczniejszy dostęp do terenów dotkniętych żywiołem osobom zainteresowanym niesieniem pomocy bezpośrednio, a tym samym zwiększało jej masowość.

W kontekście oddolnego zaangażowania społecznego można wyróżnić trzy główne grupy osób, które przybywały do miejsc dotkniętych powodzią:

- I. Wolontariusze skupieni instytucjonalnie, działający w ramach organizacji pozarządowych, harcerstwa itp. Angażowali się w dobrze zorganizowane akcje, które polegały na dostarczaniu darów oraz na pomocy przy pracach porządkowych i remontowych. Osoby te zazwyczaj miały doświadczenie w działaniach



w sytuacjach kryzysowych, co efektywnie wspierało lokalne społeczności, a także przyczyniało się do podniesienia morale mieszkańców dotkniętych powodzią.

- II. Wolontariusze indywidualni, którzy przybyli z różnych części Polski, aby przywieźć dary i nieść pomoc w miejscu katastrofy. Często podejmowali decyzję o przyjeździe pod wpływem impulsu, w odpowiedzi na dramatyczną sytuację. Wiele z tych osób, mimo braku doświadczenia, wykazywało silne zaangażowanie, ale ich chaotyczne działania prowadziły do wzrostu napięcia w komunikacji i organizacji, co momentami zagrażało skuteczności większych interwencji pomocowych. Wolontariusze ci często przywozili produkty, które już nie były potrzebne, bo potrzeby osób dotkniętych powodzią zmieniały się dynamicznie. Kupione i dostarczone przez siebie produkty często zostawiali w tymczasowych i dzikich magazynach. Część przywiezionych przez nich darów nie została wykorzystana i zmarnowała się.

**Przemysław Rembielak\***: Bardzo mnie zaskakuje, że po pandemii i kryzysie ukraińskim, dalej robimy to w ten sam sposób. Dziś otwieram post, w którym kolega ze Stronia Śląskiego pisze: Ludzie, nie róbcie zbiorów na „hura”. Nie jest mi potrzebny siódmy chleb, który za chwilę będzie w błocie, bo nie ma gdzie go składować. Nie cierpimy tu na głód i brak herbaty. Za to brakuje nam rękawic, szuflki, gumowych ściągaczek do wody na kijku.

**Może akurat w tym miejscu Stronia pomoc się nie zgrała i trafiło za dużo chleba, ale sprzęt do sprzątania dojedzie?**

Duże miasta ogłosiły zbiórki dla powodzian. I oglądam w telewizji jak ze Szczecina, Wejherowa, Białegostoku jedzie do Kłodzka woda w butelkach. A przecież ta woda jest na miejscu. 20 kilometrów dalej są lokalne sklepy, które chętnie sprzedadzą cały zapas wody, bo i tak ktoś ją tam kupuje.

**A kolega znad morza dumnie pisze, że kupili za własne pieniądze wodę w butelkach i wiozą ją 500 kilometrów na południe.**

I ja się pytam: "Chłopie, a zastanowiłeś się nad tym, że w takim samym sklepie, w tej samej sieci handlowej, ta sama woda za te same pieniądze jest dostępna na miejscu? A ty bierzesz samochód dostawczy, spalasz paliwo, i dowiesz to samo, co tam jest?". Przecież to jest kompletnie absurdalne i niegospodarne.

Fragment wywiadu z Przemysławem Rembielakiem, byłym szefem centrum dla uchodźców Warszawa Wschodnia, opublikowanego przez Oko Press w dn. 19.09.2024 r.

III. Tak zwani turyści powodziowi, czyli osoby z ciekawości przyjeżdżające na tereny dotknięte katastrofą, czasami jedynie pod pretekstem niesienia pomocy. Ich liczba była na tyle znacząca, że przyczyniała się do paraliżu transportowego, co utrudniało dostęp służb ratunkowych do osób potrzebujących. Co więcej, niektórzy z nich wchodzili do zrujnowanych budynków, domów i mieszkań, robili zdjęcia poszkodowanym, co wywoływało dodatkowe obciążenie psychiczne u ludzi, którzy doświadczyli tragedii osobistych.

### **TURYSTYKA POWODZIOWA**

To przewrotny termin, który określa odwiedzanie obszarów dotkniętych klęską, aby na własne oczy zobaczyć skutki żywiołu, fotografować i nagrywać filmy, również takie, które przedstawiają wizerunki osób poszkodowanych. Zjawisko to jest problematyczne, ponieważ może zakłócać działania ratownicze, niepotrzebnie zwiększać ruch na drogach w rejonie klęski, zagrażać bezpieczeństwu. Jest ono uważane za oznakę braku szacunku dla osób poszkodowanych i może negatywnie wpłynąć na ich dobrostan psychiczny.

Wolontariusze przybywający do najbardziej poszkodowanych miast takich jak Łądek-Zdrój czy Głuchołazy, a także do mniejszych miejscowości jak wieś Bodzanów, mieli ogromny wpływ na ratowanie zdrowia i mienia osób poszkodowanych. Ich zaangażowanie, zwłaszcza w pracach porządkowych, było nieocenioną pomocą w przywracaniu normalności. Jednak mimo to chaotyczny napływ ludzi, w tym tych, którzy przybyli jedynie z ciekawości, skutkowało dodatkowymi wyzwaniami organizacyjnymi, które wymagały skutecznego zarządzania i koordynacji, aby odpowiedzieć na potrzeby lokalnej społeczności. Dlatego w niektórych miejscowościach wprowadzono restrykcje dotyczące wjazdu, a w mediach apelowano o ograniczenie liczby niezorganizowanych przyjazdów wolontariuszy lub ich przełożenie na inne, późniejsze terminy, jesienią i zimą, kiedy pomoc będzie nadal potrzebna.

Kilka dni po przejściu powodzi, kiedy stało się jasne, jak dużym wyzwaniem jest skoordynowanie masowego napływu wolontariuszy, na jednym ze spotkań instytucji i organizacji pomocowych zaproponowano stworzenie HUB-u, który miałby zarządzać pracą wolontariuszy. Celem jego działania byłoby kierowanie wszystkich

wolontariuszy w pierwszej kolejności do niego, a dopiero stamtąd mieli być przekierowywani do konkretnych miejsc, gdzie ich pomoc była najbardziej potrzebna. Zrezygnowano jednak z realizacji tego pomysłu z dwóch powodów. Po pierwsze, było już za późno na wprowadzenie i uruchomienie takiej struktury, a po drugie, organizacje nie były pewne, czy potrafią skutecznie przekierowywać wolontariuszy nadjeżdżających z różnych części Polski do jednego HUB-u.

## **REKOMENDACJE W ZAKRESIE LEPSZEGO SKOORDYNOWANIA WOLONTARIUSZY PODCZAS KRYZYSÓW**

### **⇒ Utworzenie centralnego systemu rejestracji wolontariuszy**

Wprowadzenie platformy do rejestracji, która umożliwi wolontariuszom zgłaszanie swojej chęci pomocy. Taki system pozwoli na monitorowanie liczby osób planujących przyjazd. Do terenów działań kryzysowych mogliby wówczas być wpuszczani tylko zarejestrowani wolontariusze, co obniżyłoby presję transportową w regionie katastrofy i nie utrudniałoby tak bardzo prowadzenia większych działań pomocowych przez instytucje i organizacje pomocowe.

### **⇒ Opracowanie na poziomie gmin systemu włączania wolontariuszy w działania w sytuacjach kryzysowych**

Opracowanie strategii, która określi, jak należy postępować w sytuacjach kryzysowych, usystematyzuje sposób kontaktu z wolontariuszami i kanały komunikacji oraz kryteria dla wolontariuszy.

### **⇒ Szkolenia dla wolontariuszy**

Konieczna jest organizacja regularnych szkoleń dla wolontariuszy w całej Polsce, odpowiednio przygotowujących ich do pracy w sytuacjach kryzysowych i efektywnej współpracy z innymi podmiotami działającymi w trakcie kryzysów. Wolontariusze z całej Polski, którzy byli aktywni w odpowiedzi na kryzys w Ukrainie i po powodzi, stanowią ogromny kapitał społeczny, o który należy zadbać. Warto podnosić ich kwalifikacje do niesienia pomocy i powinno to być częścią działań wspierających zarządzanie kryzysowe w każdej gminie.

### **⇒ Współpraca z lokalnymi organizacjami**

Nawiązywanie współpracy z lokalnymi organizacjami w celu skutecznego kierowania zarejestrowanych wolontariuszy tam, gdzie ich pomoc jest najbardziej potrzebna. Wolontariusze wysyłani do działań w partnerstwie z lokalnymi organizacjami powinni być przygotowani i przeszkoleni, aby rzeczywiście wspierać

działania pomocowe. To zminimalizowałoby potrzebę nadmiernej opieki oraz pomocy w samoorganizacji i zrozumieniu specyfiki sytuacji, w jakiej się znaleźli. Taki model współpracy nie tylko zwiększa efektywność działań, lecz także wzmacnia zaufanie między wolontariuszami a organizacjami pomocowymi.

#### ⇒ **Komunikacja z wolontariuszami**

Ustalenie kanałów komunikacyjnych dla wolontariuszy, aby zainteresowani mogli szybko uzyskiwać aktualne informacje i instrukcje z oficjalnych kanałów, a nie musieli polegać na często nieaktualnych wiadomościach publikowanych przez nieznaną osobę na najróżniejszych grupach w mediach społecznościowych.

#### ⇒ **Opracowanie poradnika dla wolontariuszy**

W 2022 roku, kilka dni po pełnoskalowej agresji na Ukrainę i rozpoczęciu kryzysu uchodźczego, Fundacja HumanDoc opracowała *Poradnik dla osób goszczących osoby uchodźcze*. Dotarł on do setek tysięcy osób w Polsce i za granicą oraz został przetłumaczony na kilka języków. Poradnik ten wypełnił lukę między chęcią niesienia pomocy a brakiem wiedzy na temat skutecznych form wsparcia. Dostarczył praktycznych wskazówek, które pomogły stworzyć bezpieczne i wspierające środowisko dla uchodźców.

Warto również stworzyć praktyczny poradnik dla wolontariuszy, który pomoże im skutecznie wspierać osoby znajdujące się w sytuacjach kryzysowych. Taka publikacja mogłaby obejmować następujące tematy:

#### → **Zasady komunikacji i interakcji**

Wskazówki dotyczące poszanowania prywatności osób poszkodowanych, unikania robienia zdjęć bez ich zgody oraz wchodzenia bez zgody na teren ich domów i mieszkań.

#### → **Skuteczne formy pomocy**

Edukacja na temat najbardziej efektywnych sposobów wsparcia, w tym wyjaśnienie, dlaczego pomoc finansowa często przynosi lepsze efekty niż wsparcie rzeczowe.

#### → **Alternatywne formy zaangażowania**

Zachęcanie do rozważenia innych aktywnych działań dających poczucie sprawczości, ale niewymagających bezpośredniego wyjazdu do miejsc



katastrofy. Poradnik podawałby przykłady takich działań: organizacja festiwalu charytatywnych, biegów, występów, licytacji czy meczy, które mobilizują społeczność do działania i zbierania funduszy na pomoc potrzebującym.

Opracowanie i upowszechnienie tego typu dokumentu przyczyniłoby się do zwiększenia skuteczności działań wolontariuszy, a także miałyby pozytywny wpływ na dobrostan osób poszkodowanych dzięki lepszemu zrozumieniu ich potrzeb i oczekiwań.



# IX. DZIAŁANIA HUMANITARNE W DOBIE MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH

---

W ciągu kilku minut po wystąpieniu pierwszych powodzi w miastach media społecznościowe, takie jak Facebook, stały się platformą, na której zaczęły szybko powstawać różnorodne grupy. Ich celem było informowanie o sytuacji w regionie katastrofy, potrzebach osób nią dotkniętych oraz organizowanie wsparcia i pomocy. Ta nowa forma komunikacji miała zarówno zalety, jak i wady.

Z jednej strony, dzięki mediom społecznościowym lokalne problemy wynikłe po powodzi stały się widoczne na szerszą skalę, co umożliwiło szybkie reagowanie na potrzeby osób poszkodowanych. Media społecznościowe pomogły zwrócić uwagę na konkretne problemy, które wymagały natychmiastowego działania w określonych miejscowościach czy u indywidualnych osób. Dzięki masowości i zasięgom tych grup pomoc była szybko organizowana. Wolontariusze oraz firmy i osoby prywatne mogły natychmiast reagować na potrzeby zgłaszane w czasie rzeczywistym, co w wielu przypadkach przyniosło szybką i skuteczną pomoc. Informacje mogły rozprzestrzeniać się błyskawicznie, a tym samym mobilizować wolontariuszy i darczyńców do szybkiego działania. Tak zorganizowana pomoc, wynikająca z bezpośredniego zaangażowania społeczności, często przynosiła wymierne rezultaty.

Jednak z drugiej strony, ogromna liczba grup i powtarzanie tych samych wiadomości często przyczyniały się do pogłębiania chaosu informacyjnego i organizacyjnego. Prowadziło to do sytuacji, w których jedna rodzina mogła otrzymać nadmiar pomocy, znacznie przewyższający jej rzeczywiste potrzeby, ponieważ została opisana w mediach społecznościowych. Tego rodzaju sytuacje prowadziły do nierównego dostępu do pomocy humanitarnej i powodowały dodatkowe napięcia w społecznościach dotkniętych przez powódź.

Dodatkowo wielokrotne publikowanie tych samych informacji w różnych grupach powodowało krążenie nieaktualnych danych. Osoby chcące pomóc z innych regionów Polski, pod wpływem informacji znalezionych w mediach społecznościowych, kupowały rzeczy, które w danym momencie już nie były potrzebne w obszarze

dotkniętym katastrofą. W rezultacie marnowały swoje pieniądze na zakup i transport rzeczy, które nie zostały w pełni wykorzystane.

Choć działania w mediach społecznościowych przyniosły wiele pozytywnych efektów, miały także znaczący wpływ na sposób, w jaki społeczeństwo i wolontariusze angażowali się w pomoc. W grupach tych często aktywnie uczestniczyły osoby, które niekoniecznie chciały opierać swoje działania na oficjalnych kanałach pomocy, co dodatkowo komplikowało sytuację. Kluczowe staje się zatem zrozumienie, jak efektywnie wykorzystywać te narzędzia komunikacyjne w przyszłości, aby zwiększać skuteczność działań humanitarnych, a jednocześnie zminimalizować chaos informacyjny.

## REKOMENDACJE

### ⇒ Tworzenie oficjalnych grup w mediach społecznościowych

Warto rozważyć stworzenie na poziomie wojewódzkim specjalnej platformy lub grupy informacyjnej dla wolontariuszy i darczyńców w mediach społecznościowych, która będzie pełniła rolę centralnego miejsca do zgłaszania potrzeb oraz organizowania wsparcia dla osób dotkniętych kryzysami humanitarnymi. Taka platforma, moderowana przez doświadczone organizacje humanitarne we współpracy z lokalnymi władzami, powinna podawać sprawdzone i aktualne informacje. Warto w rozprzestrzenianie wiadomości o takich oficjalnych grupach zaangażować media tradycyjne, podobnie jak ma to miejsce w przypadku informowania o sprawdzonych i zarejestrowanych zbiórkach finansowych i rzeczowych. Zwykle takie listy są publikowane przez media tradycyjne i to rozwiązanie może być przydatne również w tym zakresie.

### ⇒ Edukacja i budowanie świadomości użytkowników mediów społecznościowych

Organizowanie kampanii edukacyjnych, które będą informowały, jak odpowiedzialnie korzystać z mediów społecznościowych w kontekście kryzysów humanitarnych. Informacje te mogłyby obejmować tematy takie jak prawidłowe zgłaszanie potrzeb, unikanie dezinformacji, aspekt zrównoważonego i sprawiedliwego dostępu do pomocy oraz efektywne wspieranie lokalnych organizacji pomocowych. Przyczyni się to do zwiększenia skuteczności działań humanitarnych oraz ograniczenia chaosu informacyjnego.

# X. ROLA LOKALNYCH ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH W ODPOWIEDZI NA KRYZYSY

Lokalizacja (ang. *Localisation*) pomocy humanitarnej to podejście, które koncentruje się na roli lokalnych, a nie międzynarodowych aktorów w systemie reagowania na kryzysy humanitarne. Celem tego podejścia jest zwiększenie efektywności działań humanitarnych i odpowiedzialności za nie.

Lokalizacja oznacza, że inicjatywy pomocowe powinny być prowadzone i koordynowane w większym stopniu przez lokalne organizacje, społeczności i instytucje, które mają najlepszą wiedzę o specyfice potrzeb mieszkańców regionu oraz o warunkach panujących w danym obszarze. Dzięki temu działania pomocowe mogą być bardziej dostosowane do lokalnych realiów, szybciej i lepiej odpowiadać na konkretne potrzeby osób dotkniętych kryzysem.

W Polsce szczególnie wyraźnie obserwowaliśmy to podczas kryzysu uchodźczego po wybuchu pełnoskalowej wojny w Ukrainie w 2022 roku. Polskie społeczeństwo i organizacje pozarządowe były w stanie uruchomić pomoc natychmiast, bez czekania na aktywację skomplikowanej maszyny organizacji międzynarodowych, które wsparły działania polskich podmiotów dopiero w późniejszych tygodniach po wystąpieniu kryzysu.

Podobną sytuację zaobserwowaliśmy jesienią 2024 roku po powodzi w Polsce. Najszybciej działania uruchomiły organizacje pochodzące z województw, w których doszło do kataklizmu. Ich reakcje były sprawne i efektywne, ponieważ miały wiedzę na temat terenu, odpowiednie kontakty oraz współpracowały z różnymi instytucjami obecnymi w obszarze dotkniętym kryzysem. W pierwszych dniach po powodzi lokalne organizacje zaangażowały wszystkie swoje siły, co pozwoliło im skutecznie reagować na potrzeby, a dodatkowo poprzez kupowanie produktów pomocowych na miejscu wspierać gospodarkę regionu, który ucierpiał po powodzi.

Wysiłki dużych organizacji humanitarnych z innych regionów były wolniejsze. Mimo posiadania większych funduszy i zasobów logistycznych ich aktywność w krytycznych pierwszych godzinach i dniach po katastrofie była ograniczona. Często



potrzebowały one więcej czasu, aby rozpocząć działania, a w niektórych przypadkach pomoc, taka jak organizacja transportu żywności i wody ciężarówkami typu TIR, docierała do poszkodowanych dopiero po tygodniu, co czyniło ją mało efektywną.

Lokalne organizacje, w porównaniu do największych organizacji humanitarnych, nie były jednak w stanie prowadzić szerokich działań informacyjnych w mediach, co sprawiało, że w przekazach medialnych i wiadomościach dominowały informacje o kampaniach i zbiórkach dużych organizacji spoza regionu katastrofy. W rezultacie duże organizacje humanitarne zbierały coraz więcej funduszy, a lokalne dość szybko traciły lub wydawały na pomoc zgromadzone przez siebie środki, które były nieporównywalnie mniejsze.

Z tych doświadczeń płynie wniosek, że organizacje działające na poziomie lokalnym wymagają wzmocnienia, gdyż są one kluczowymi responderami w sytuacjach kryzysowych. Muszą one także lepiej przygotować się do intensywniejszej komunikacji w trakcie kryzysów i do bardziej zdecydowanych działań fundraisingowych, bo to umożliwi im efektywne działanie w dłuższej perspektywie.

Doświadczenia z powodzi pokazują także, że z punktu widzenia władz wojewódzkich i samorządowych istotne jest, aby na terenie ich działań operowały sprawne i efektywne organizacje, które mają doświadczenie w niesieniu pomocy humanitarnej oraz formalno-administracyjne uprawnienia do takich działań. Powinny one mieć odpowiednie zapisy w statucie oraz posiadać status organizacji pożytku publicznego. Umożliwia im to przyjmowanie darowizn, w tym rzeczowych, które wiele firm i podmiotów z całej Polski chce przekazywać w sytuacjach kryzysowych. Mogą zabezpieczać w ten sposób potrzeby wielu poszkodowanych jednostek, w tym obiektów strategicznych takich jak szpitale, przychodnie, szkoły, przedszkola, jednostki straży pożarnej. W mniejszych województwach (jak np. woj. opolskie) istnieje niewiele – poza Fundacją HumanDoc – organizacji łączących ekspertyzę w pomocy humanitarnej z odpowiednimi formalno-administracyjnymi uprawnieniami do działań humanitarnych, co może ograniczać możliwości przyjęcia ważnych darowizn rzeczowych służących lokalnej społeczności. Dlatego strategicznie istotne jest wzmocnienie lokalnych organizacji pozarządowych, które będą w stanie nie tylko lepiej radzić sobie w sytuacjach kryzysowych, lecz także budować trwałe i efektywne systemy wsparcia w społecznościach dotkniętych przez kryzys, w których działają i w których są głęboko osadzone.

# REKOMENDACJE W ZAKRESIE WZMOCNIENIA LOKALNYCH ORGANIZACJI ODPOWIADAJĄCYCH NA KRYZYSY

## ⇒ **Mapowanie organizacji pozarządowych**

Centra zarządzania kryzysowego na poziomie wojewódzkim i samorządowym powinny przeprowadzić kompleksowe mapowanie organizacji pozarządowych, które są przygotowane do niesienia pomocy humanitarnej w ich regionach. Należy stworzyć bazę danych zawierającą informacje o dostępnych zasobach, umiejętnościach oraz specjalizacjach tych organizacji.

## ⇒ **Zacieśnienie współpracy z organizacjami strategicznymi**

Powinno nastąpić zacieśnienie współpracy między centrami zarządzania kryzysowego a organizacjami uznanymi za strategiczne dla pomocy humanitarnej w danym regionie, poprzez prowadzenie wspólnych szkoleń i treningów. To pozwoli na zintegrowanie systemu pomocy humanitarnej organizowanego przez instytucje państwowe z działaniami organizacji pozarządowych.

## ⇒ **Kampania edukacyjna o roli lokalnych NGO**

Niezbędne jest przeprowadzenie kampanii edukacyjnej mającej na celu zwiększenie świadomości społecznej na temat roli lokalnych organizacji pozarządowych w odpowiedzi na kryzysy.

## ⇒ **Działania informacyjne i promocyjne**

Warto zainicjować działania mające na celu zwiększenie widoczności lokalnych organizacji w mediach, w tym promowanie ich zbiórek oraz działań pomocowych.

## ⇒ **Tworzenie lokalnych sieci współpracy**

Zachęcanie do tworzenia lokalnych sieci współpracy między organizacjami pozarządowymi, które będą mogły wspólnie planować działania w obliczu kryzysów, dzielić się zasobami oraz wymieniać doświadczenia, co wzmocni ich efektywność.

## ⇒ **Wdrożenie strategii komunikacji kryzysowej**

Lokalne organizacje powinny opracować i wdrożyć strategię komunikacji kryzysowej, która pozwoli na szybsze i bardziej efektywne informowanie społeczności o dostępnych formach wsparcia oraz potrzebach w czasie kryzysu.





# PODSUMOWANIE

---

Niniejsze opracowanie analizuje organizację i efektywność działań humanitarnych w odpowiedzi na powódź z września 2024 roku w Polsce. Choć analiza koncentruje się na tym konkretnym przypadku, wnioski mają szersze zastosowanie w kontekście kryzysów humanitarnych. Po przejściu powodzi zaobserwowano imponującą spontaniczną solidarność społeczną i efektywność lokalnych społeczności oraz organizacji pozarządowych, które jako pierwsze reagowały na pilne potrzeby. Jednocześnie ujawniono poważne braki w systemie zarządzania kryzysami: chaos informacyjny, opóźnione komunikaty i nieskoordynowana dystrybucja pomocy doprowadziły do marnotrawstwa zasobów i nierówności w dostępie do wsparcia.

Kluczowe wnioski wskazują na potrzebę systemowych zmian. Niezbędne jest wzmocnienie lokalnych organizacji poprzez lepsze szkolenia, dostęp do funduszy i strategiczne partnerstwa z instytucjami rządowymi. Konieczne jest także opracowanie skutecznych procedur zarządzania magazynami, przeszkolenie personelu oraz wykorzystanie niesamowitego kapitału społecznego, jaki mamy w Polsce, czyli wolontariuszy. Należy zapewnić im dostęp do szkoleń, aby podnieść ich wiedzę i umiejętności w zakresie odpowiedzi na kryzysy humanitarne. Równie istotne jest opracowanie efektywnych procedur komunikacji kryzysowej i strategii logistycznych.

Dokument identyfikuje luki w polskim systemie reagowania na kryzysy humanitarne i przedstawia rekomendacje mające na celu stworzenie bardziej sprawnego i sprawiedliwego systemu wsparcia, opartego na synergii działań lokalnych społeczności, organizacji pozarządowych i instytucji rządowych.



# **ZAŁĄCZNIKI: WZORY DOKUMENTÓW**

## Karta Przyjęcia Darów

Magazyn \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

ID darowizny: \_\_\_\_\_

Osoba przyjmująca: \_\_\_\_\_

Lp.	Rodzaj daru	Ilość	Stan (nowy, używany, uszkodzony)	Opis (np. model, rozmiar)	Data ważności (jeśli dotyczy)	Darczyńca (osoba indywidualna/firma/inny podmiot)	Uwagi i dodatkowe informacje
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

**Uwagi:** W kolumnie „Uwagi” można wpisać wszelkie dodatkowe informacje dotyczące daru. Można dodać kolumny w zależności od potrzeb. Ważne jest zachowanie czytelności i przejrzystości zapisu.

## Karta Wydania Darów

Magazyn \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Osoba wydająca: \_\_\_\_\_

Lp.	ID towaru	Rodzaj daru	Ilość	Stan (przy wydaniu)	Opis (np. marka, model, rozmiar)	Beneficjent	Uwagi i dodatkowe informacje
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Podpis beneficjenta: \_\_\_\_\_ (imię i nazwisko, podpis)

**Uwagi:** W kolumnie „Uwagi” można wpisać wszelkie dodatkowe informacje dotyczące wydania daru, np. „częściowo uszkodzony”, „niekompletny zestaw”. Kolumna „ID towaru” powinna odnosić się do unikalnego numeru identyfikacyjnego towaru z ewidencji magazynowej. Można dodać kolumny w zależności od potrzeb. Ważne jest zachowanie czytelności i przejrzystości zapisu.

## Protokół Uszkodzenia/Zniszczenia Towaru

Magazyn \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Godzina: \_\_\_\_\_

Osoba sporządzająca protokół (imię i nazwisko, funkcja): \_\_\_\_\_

ID towaru (z Ewidencji Magazynowej): \_\_\_\_\_

Rodzaj towaru: \_\_\_\_\_

Nazwa towaru: \_\_\_\_\_

Ilość (sztuk/opakowań/kilogramów itp.): \_\_\_\_\_

ID darowizny: \_\_\_\_\_

Opis uszkodzenia/zniszczenia: \_\_\_\_\_

---

---

---

Przyczyna uszkodzenia/zniszczenia: \_\_\_\_\_

---

---

Zdjęcia/dodatkowe dokumenty załączone do protokołu: TAK / NIE

Zalecenia (np. utylizacja, naprawa): \_\_\_\_\_

---

---

Podpis osoby sporządzającej protokół (imię i nazwisko, funkcja):

---



## Ewidencja Magazynowa Pomocy Humanitarnej (przykładowa)

ID towaru	Rodzaj	Podkategoria	Nazwa	Ilość	Stan	Data przyjęcia	Data ważności	Lokalizacja	Darczyńca	Uwagi	ID wydania (jeśli wydany)	Data wydania	Beneficjent (jeśli wydany)
1	Żywność	Konserwy	Konserwy mięsne wołowina 800g	100	Nowy	2023-10-26	2025-10-26	Sekcja A, półka 1	Fundacja ABC				
2	Odzież	Kurtki	Kurtka zimowa, rozm. L	50	Używany	2023-10-27		Sekcja B, półka 3	Firma XYZ				
3	Leki	Plastry	Plastry opatrunkowe 10x10cm	200	Nowy	2023-10-28	2026-10-28	Sekcja C, półka 2	Apteka Alfa				
4	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

### OPIS KOLUMN:

**ID towaru:** Unikalny numer identyfikacyjny dla każdego towaru.

**Rodzaj:** Główna kategoria towaru (np. żywność, odzież, leki).

**Podkategoria:** Bardziej szczegółowa kategoryzacja (np. odzież: męskie koszulki, damskie swetry).

**Nazwa:** Dokładny opis towaru (np. konserwy mięsne – wołowina 800g, kurtka zimowa, rozm. L).

**Ilość:** Liczba sztuk/opakowań.

**Stan:** Nowy, używany, uszkodzony, itp.

**Data przyjęcia:** Data przyjęcia towaru do magazynu.

**Data ważności:** Data ważności (jeśli dotyczy).

**Lokalizacja:** Miejsce przechowywania towaru w magazynie.

**Darczyńca:** Źródło pochodzenia darowizny.

**Uwagi:** Dodatkowe informacje.

**ID wydania:** Unikalny numer wydania (jeśli towar został wydany).

**ID i data wydania:** Data wydania towaru.

**Beneficjent:** Odbiorca towaru (jeśli wydany).

Ta tabela może posłużyć jako szablon dla arkusza kalkulacyjnego (Excel, Google Sheets) lub bazy danych.

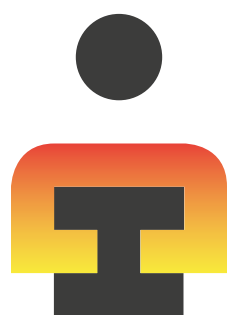
Kolumny można rozszerzyć lub zmodyfikować w zależności od potrzeb.

Tabela powinna być regularnie aktualizowana i stanowić podstawę sprawozdawczości magazynowej.

Zalecane jest wykorzystanie oprogramowania do baz danych lub dla lepszego zarządzania i generowania raportów.







HumanDoc

[www.humandoc.pl](http://www.humandoc.pl)