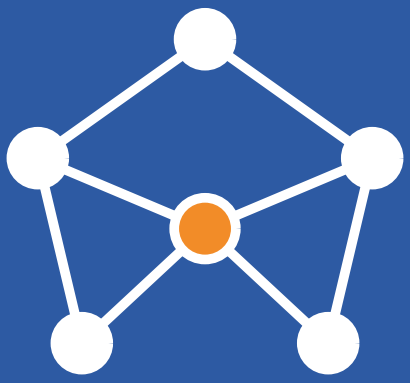
Fundacja Bliżej Zachodu

NIEZBĘDNIK SPOŁECZNEGO WSPARCIA KRYZYSOWEGO GMINY BIAŁA PODLASKA



Praktyczny przewodnik dla NGO, KGW, sołectw, lokalnych liderów i mieszkańców

Projekt Odporna Gmina Biała Podlaska – system współpracy NGO i samorządu w sytuacjach kryzysowych

KOMITET DO SPRAW POŻYTKU PUBLICZNEGO

NIW Narodowy Instytut Wolności Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego

Rządowy Program Wsparcia Organizacji Pozarządowych Moc Małych Społeczności

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI –
WSPARCIA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH MOC MAŁYCH SPOŁECZNOŚCI

O PUBLIKACJI

PO CO POWSTAŁ TEN NIEZBĘDNIK?

Kryzys to nie tylko działania ratownicze. To także brak informacji, utrudniony kontakt z seniorami i osobami samotnymi, przerwane codzienne usługi, napięcie i potrzeba szybkiej pomocy sąsiedzkiej.



Ten przewodnik pokazuje, jak działać razem, bezpiecznie i w granicach swojej roli.



DLA KOGO?

Dla organizacji pozarządowych, KGW, sołectw, lokalnych liderów, wolontariuszy, instytucji lokalnych i mieszkańców Gminy Biała Podlaska

JAK KORZYSTAĆ?

Przeczytaj zasady bezpieczeństwa i podział ról. Na stronie 14 znajdziesz kolejne kroki pomocy, a na stronie 15 miejsce na wpisanie telefonów. Ustal też zapasowy sposób kontaktu.

WAŻNE
Niezbędnik nie zastępuje poleceń służb. W nagłym zagrożeniu dzwoń pod 112. Opis współpracy oparto na przekazanym projekcie procedury. Przed jego stosowaniem sprawdź w Gminie aktualną, podpisaną wersję i wyznaczone kontakty.

Wydawca: Fundacja Bliżej Zachodu, Janówka 30B, 21-500 Biała Podlaska
Opracowanie: dr Katarzyna Domańska, Piotr Domański

SPIS TREŚCI

04 Czym jest społeczne wsparcie kryzysowe

05 Najpierw bezpieczeństwo

06 Kto za co odpowiada

07 Role partnerów społecznych

08 Przepływ sprawdzonej informacji

09 Jak zgłaszać potrzeby

10 Mapa zasobów gotowych do użycia

11 Wolontariusze i pomoc sąsiedzka

12 Osoby wymagające szczególnego wsparcia

13 Dezinformacja: zatrzymaj, sprawdź, oznacz

14 Procedura uruchomienia wsparcia

15 Sieć kontaktów do ręcznego wpisania

16 Kontakty i źródła

PODSTAWY

SPOŁECZNE WSPARCIE — CZYLI CO?

To zorganizowana pomoc mieszkańcom przed kryzysem, w jego trakcie i po nim. Opiera się na lokalnej wiedzy, relacjach i zasobach — ale działa w łączności z samorządem i zgodnie z komunikatami służb.

Może przyjmować różne formy:

- **emocjonalną – rozmowa, wysłuchanie, okazanie troski;**
- **praktyczną – pomoc w codziennych obowiązkach, opieka, transport;**
- **informacyjną – porada, wskazanie rozwiązania lub miejsca pomocy;**
- **materialną – pieniądze, żywność, ubrania lub sprzęt;**
- **integracyjną – poczucie przynależności, wspólne działania i przeciwdziałanie samotności.**

1 INFORMACJA

Przekazujemy mieszkańcom komunikaty z ustalonego, wiarygodnego źródła.

2 POTRZEBY

Zauważamy i zgłaszamy problemy, których nie widać z poziomu urzędu.

3 SĄSIEDZTWO

Pomagamy w bezpiecznych, prostych czynnościach: kontakcie, zakupach, dostarczeniu informacji.

4 ODTWORZENIE

Po zdarzeniu wspieramy powrót do codzienności, integrację i odbudowę zaufania.

To nie jest równoległe zarządzanie kryzysowe.

Partnerzy społeczni nie dowodzą akcją, nie wydają poleceń służbom i nie wykonują zadań wymagających uprawnień. Ich siłą jest szybkie dotarcie do ludzi, przekazanie potrzeb i uruchomienie bezpiecznej pomocy lokalnej.

ZASADA PIERWSZA

NAJPIERW BEZPIECZEŃSTWO

Numer alarmowy służy sytuacjom nagłym, które wymagają interwencji służb. Podaj krótko: co się stało, gdzie, ilu jest poszkodowanych i jakie jest zagrożenie. Odpowiadaj na pytania operatora i nie rozłączaj się przed potwierdzeniem.



112

1. Nie wchodź w strefę zagrożenia i nie narażaj innych.
2. Wykonuj polecenia służb i komunikaty właściwych władz.
3. Nie podejmuj działań ratowniczych bez kwalifikacji i zabezpieczenia.
4. Nie utrudniaj dojazdu, pracy ani łączności służb.
5. Nie publikuj zdjęć, lokalizacji ani danych, które mogą zwiększyć ryzyko.

Jeżeli sytuacja nie jest alarmowa, nie blokuj numeru 112.
Skorzystaj z ustalonego kontaktu do gminy, Fundacji albo właściwej instytucji.

PODZIAŁ
ODPOWIEDZIALNOŚCI

KTO ZA CO ODPOWIADA?

SŁUŻBY I OSP

- ratowanie życia i zdrowia
- działania gaśnicze, techniczne i medyczne
- zabezpieczenie miejsca zdarzenia
- czynności wymagające uprawnień

SAMORZĄD

- formalna koordynacja i decyzje
- oficjalne komunikaty lokalne
- uruchamianie zasobów gminy
- współpraca z centrami i służbami

PARTNERZY SPOŁECZNI

- dotarcie z informacją
- zgłaszanie potrzeb z terenu
- bezpieczna pomoc sąsiedzka
- wsparcie po ustaniu zagrożenia

Wójt decyduje o rozpoczęciu i zakończeniu współpracy. Koordynator uzgadnia zadania z liderami organizacji. GOPS rozpoznaje potrzeby mieszkańców. Lider organizuje swój zespół i zgłasza problemy. Koordynator nie dowodzi służbami ani ratownikami.

PARTNERZY LOKALNI

REALNE ROLE SPOŁECZNE

Dobra rola jest dobrowolna, uzgodniona, możliwa do wykonania i ma wyraźną granicę. Nawet samo przekazanie sprawdzonego komunikatu jest ważnym zasobem.

NGO / FUNDACJA
łączy partnerów, porządkuje informacje, organizuje wsparcie społeczne i dokumentuje ustalenia

KGW
dociera do mieszkańców, pomaga organizacyjnie, wspiera prostą pomoc sąsiedzką w uzgodnionym zakresie

SOŁECTWO / LIDER
zna teren i kanały lokalne, przekazuje komunikaty, sygnalizuje potrzeby i luki

INSTYTUCJA LOKALNA
może udostępnić kanał, przestrzeń lub zaplecze — jeżeli jest to bezpieczne i uzgodnione

WOLONTARIUSZ
wykonuje przydzielone, proste zadanie po instruktażu i zgłasza wykonanie lub problem

MIESZKANIEC
stosuje się do komunikatów, pomaga w granicach możliwości, nie rozpowszechnia plotek

Uzgodnij wcześniej: zadanie • osobę kontaktową • czas gotowości • granice • sposób potwierdzenia.

KOMUNIKACJA

JEDNA INFORMACJA, JASNA DROGA

1

ŹRÓDŁO
Komunikat Gminy zatwierdza Wójt lub upoważniona osoba. Organizacja nie wypowiada się w imieniu Gminy bez upoważnienia.

2

WERYFIKACJA

Sprawdź autora, datę i godzinę. Oddziel fakt od relacji świadka i przypuszczenia.

3

PRZEKAZ

Nie zmieniaj sensu. Dopisz obszar, czas i konkretną instrukcję dla odbiorcy.

4

POTWIERDZENIE
Lider potwierdza odbiór wezwania do 15 minut. Brak odpowiedzi: kontakt zapasowy, zastępca, potem inny partner. Milczenie nie oznacza zgody.

5

MELDUNEK
Podaj numer zadania, czas, miejsce, wynik, liczbę osób objętych pomocą, zużyte zasoby i braki. Bez imiennych list mieszkańców.

Wzór komunikatu: [DATA I GODZINA] [ŹRÓDŁO] [OBSZAR] Co się dzieje? Co zrobić? Gdzie i kiedy uzyskać pomoc? Kontakt i kolejna aktualizacja.

POTRZEBY MIESZKAŃCÓW

ZGŁASZAJ KONKRETNIE I BEZPIECZNIE

Najpierw rozstrzygnij, czy to alarm, czy potrzeba społeczna.

Nagłe zagrożenie życia, zdrowia, środowiska lub mienia zgłasza się pod numer 112.

Potrzeby społeczne kieruj do uzgodnionego punktu kontaktowego.

1. GDZIE?
miejscowość, ulica / punkt orientacyjny; dokładny adres tylko w bezpiecznym kanale

2. CO JEST POTRZEBNE?
jedna konkretna potrzeba, bez diagnoz i przypuszczeń

3. DLA KOGO?
osoba / rodzina / grupa; bez publikowania danych osobowych

4. JAK PILNE?
teraz / do określonej godziny / może poczekać

5. CO JUŻ ZROBIONO?
kontakt, przekazanie informacji, pomoc sąsiedzka, zgłoszenie do instytucji

6. KTO ZGŁASZA?
imię i kontakt przekazywane wyłącznie właściwemu odbiorcy

Nie umieszczaj w grupach i mediach społecznościowych danych o zdrowiu, niepełnosprawności, adresie pobytu ani sytuacji rodzinnej. Przekazuj tylko minimum potrzebne do udzielenia pomocy — właściwemu odbiorcy.

ZASOBY

NIE LICZY SIĘ LISTA. LICZY SIĘ GOTOWOŚĆ.

Sprawdź, kto udostępnia zasób, kiedy jest gotowy i jakie ma ograniczenia. Kontakty i zasoby aktualizuj po każdej zmianie, co najmniej raz na pół roku. Łączność i współpracę przećwicz co najmniej raz w roku.

LUDZIE
kontaktowi, organizatorzy, osoby z kwalifikacjami, tłumacze, kierowcy

MIEJSCA
Punkt pomocy wskazuje Wójt. Przed otwarciem sprawdza się bezpieczeństwo, wodę, sanitariaty i dostępność.

KOMUNIKACJA
telefon, SMS, grupy lokalne, megafon, kontakt osobisty, tablice ogłoszeń

TRANSPORT
pojazd, kierowca, dostępność paliwa, obszar i godziny użycia

SPRZĘT
oświetlenie, ładowanie, laptop, drukarka, agregat — z obsługą i zasadami użycia

DARY
Zbieraj rzeczy z listy potrzeb. Sprawdź stan i termin ważności. Zapisz przyjęcie, wydanie i zwrot mienia.

KOSZTY UZGODNIJ PRZED WYDATKIEM
Ustal płatnika, limit i dokumenty. Przyjęcie zadania nie gwarantuje zwrotu kosztów. Zapisz właściciela sprzętu i warunki zwrotu.

WOLONTARIUSZ MUSI WIEDZIEĆ

Chcesz pomóc? Zgłoś się do wskazanego punktu rejestracji lub organizacji. Ustal zadanie, porozumienie i właściwe ubezpieczenie. Przed pracą potrzebujesz odprawy i środków ochrony. Samo zgłoszenie nie pozwala wejść do strefy zagrożenia.

ZADANIE

co dokładnie robisz i czego nie robisz

MIEJSCE I CZAS

ustal miejsce, czas, przerwy i powrót; zgłoś wejście oraz wyjście z zadania

BEZPIECZEŃSTWO

poznaj zagrożenia i drogę wycofania; przerwij niebezpieczną czynność i zgłoś ryzyko

KONTAKT

osoba koordynująca i kanał awaryjny

POTWIERDZENIE

zgłoś wynik, braki i zdarzenia; zmiany zadania uzgodnij przez lidera z Koordynatorem

DANE

nie fotografujesz dokumentów i nie publikujesz informacji o osobach

Niepełnoletni: tylko bezpieczne zadania, wymagane zgody i nadzór. Dzieci powierzaj wyłącznie zweryfikowanym opiekunom. Czynności specjalistyczne wykonują osoby uprawnione; wolontariuszy nie kieruj do stref zagrożenia.

DOSTĘPNOŚĆ

NIKT NIE POWINIEN ZOSTAĆ BEZ INFORMACJI

Najpierw pomagaj osobom, które same nie zabezpieczą swoich potrzeb: dzieciom, seniorom, osobom z niepełnosprawnościami, chorym i bez opieki. Gdy ktoś nie dotrze do punktu, zgłoś potrzebę dostawy lub bezpiecznego transportu.

ZAPYTAJ

„Jakiej pomocy Pani/Pan potrzebuje?" — nie zakładaj potrzeb za drugą osobę.

DOSTOSUJ

Przekaż komunikat prostym językiem, większym drukiem, telefonicznie albo przez zaufaną osobę.

SPRAWDŹ

Poproś o powtórzenie najważniejszej instrukcji i ustal kolejny kontakt.

CHROŃ DANE

Nie twórz publicznych list seniorów, osób z niepełnosprawnościami ani osób samotnych.

NIE OBIECUJ

Nie gwarantuj pomocy, której nie potwierdził właściwy podmiot.

ZGŁOŚ LUKĘ

Jeżeli potrzeba wykracza poza pomoc sąsiedzką, przekaż ją do uzgodnionej instytucji.

Pomoc zależy od potrzeb, nie od członkostwa w organizacji, przekonań ani zgody na zdjęcia. Prywatne dane przekazuj tylko uprawnionym osobom bezpiecznym kanałem. Nie publikuj wypełnionej sieci kontaktów.

DEZINFORMACJA

ZATRZYMAJ. SPRAWDŹ. DOPIERO POTEM PRZEKAŻ.

W kryzysie nieprawdziwa lub nieaktualna informacja może skierować ludzi w niebezpieczne miejsce, wywołać panikę albo utrudnić pracę służb.

KTO?	Czy autor jest oficjalnym źródłem lub osobą, którą można zweryfikować?
KIEDY?	Czy wiadomość ma datę i godzinę? Czy nadal jest aktualna?
GDZIE?	Czy dotyczy Gminy Biała Podlaska, konkretnej miejscowości, czy innego miejsca?
JAK?	Czy informacja występuje w oficjalnym komunikacie albo drugim wiarygodnym źródle?
RYZYKO?	Czy publikacja ujawnia dane, lokalizację służb, osób lub wrażliwych obiektów?

Jeżeli nie możesz potwierdzić wiadomości — nie przekazuj jej dalej. Zapisz ją jako „NIEZWERYFIKOWANA” i skieruj do osoby odpowiedzialnej za komunikację.

PROCEDURA

URUCHOMIENIE WSPARCIA W 6 KROKACH

Najpierw życie i zdrowie, potem podstawowe potrzeby, następnie mienie. Potrzebę może zgłosić każdy. Koordynator sprawdza zgłoszenie, a Wójt decyduje o uruchomieniu współpracy. Pierwsza zbiorcza informacja trafia do Wójta do 60 minut od uruchomienia.

1 SYGNAŁ

Zapisz czas, miejsce, źródło i potrzebę. Przekaż Koordynatorowi. Oddziel fakty od informacji niepotwierdzonych.

2 BEZPIECZEŃSTWO

Nagłe zagrożenie? Dzwoń 112 od razu. Nie czekaj na uruchomienie procedury. Pomagaj tylko w bezpiecznym zakresie.

3 KONTAKT

Lider potwierdza wezwanie do 15 minut. Podaje dostępne osoby, sprzęt i rzeczywisty czas gotowości.

4 URUCHOMIENIE

Przyjmij zadanie z numerem: kto, co, gdzie, do kiedy, zasoby, bezpieczeństwo, koszty i odbiór. Najpierw odprawa.

5 MELDUNEK

Meldunek co 4 godziny lub według innej decyzji Wójta. Wypadek, zagrożenie i utratę kontaktu zgłoś od razu.

6 ZAMKNIĘCIE

Wójt kończy współpracę. Koordynator przekazuje otwarte sprawy. Lider rozlicza zespół i sprzęt; pomoc nadal potrzebna ma ciąg dalszy.

Po działaniach: podsumowania partnerów do 7 dni roboczych, raport Koordynatora do 14. Terminy rozliczeń wynikają osobno z umów i przepisów.

SIEĆ KONTAKTÓW
TELEFONY POD RĘKĄ

Wpisz ręcznie sprawdzone numery. Ustal zastępstwo i kontakt przy awarii.
Miejscowość: ..... Aktualizacja: .....
Bez łączności spotykamy się: .....
Chroń tę kartę. Nie publikuj prywatnych numerów. Nagły alarm: 112.

KOORDYNATOR GMINNY
Imię / nazwa: .....
Telefon: ..... Drugi numer: .....

ZASTĘPCA KOORDYNATORA / DYŻUR
Imię / nazwa: .....
Telefon: ..... Drugi numer: .....

GOPS — ZGŁOSZENIA POTRZEB
Imię / nazwa: .....
Telefon: ..... Drugi numer: .....

SOŁTYS / LIDER MIEJSCOWOŚCI
Imię / nazwa: .....
Telefon: ..... Drugi numer: .....

LIDER NGO / KGW I JEGO ZASTĘPCA
Imię / nazwa: .....
Telefon: ..... Drugi numer: .....

PUNKT POMOCY — OSOBA ODPOWIEDZIALNA
Imię / nazwa: .....
Telefon: ..... Drugi numer: .....

ZAUFANA OSOBA / POMOC SĄSIEDZKA
Imię / nazwa: .....
Telefon: ..... Drugi numer: .....

Fundacja Bliżej Zachodu

NAJWAŻNIEJSZY NUMER

112



Nagłe zagrożenie życia, zdrowia, środowiska, mienia lub bezpieczeństwa.

OFICJALNE ŹRÓDŁA

Rządowe Centrum Bezpieczeństwa: gov.pl/web/rcb
Poradnik bezpieczeństwa: gov.pl/poradnikbezpieczenstwa
Numer alarmowy 112: gov.pl/web/numer-alarmowy-112
Gmina Biała Podlaska: gminabp.pl
BIP Urzędu Gminy: bialapodlaska.e-bip.eu
Ustawa o zarządzaniu kryzysowym: Dz.U. 2026 poz. 574
Ustawa o ochronie ludności i obronie cywilnej: Dz.U. 2024 poz. 1907

FUNDACJA BLIŻEJ ZACHODU

Janówka 30B, 21-500 Biała Podlaska
www.blizejzachodu.pl • blizejzachodu@gmail.com • 504 786 693

KOMITET DO SPRAW POŻYTKU PUBLICZNEGO

NIW Narodowy Instytut Wolności

Rządowy Program Wsparcia Organizacji Pozarządowych Moc Małych Społeczności