

**ZARZĄDZENIE Nr 13  
DYREKTORA GENERALNEGO SŁUŻBY ZAGRANICZNEJ**

z dnia 12 maja 2010 r.

**w sprawie wprowadzenia instrukcji dotyczącej zasad udzielania pomocy konsularnej obywatelom polskim  
w sytuacjach nadzwyczajnych**

Na podstawie art. 25 ust. 4 pkt 1 i ust. 10 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. Nr 227, poz. 1505, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 1

Wprowadza się do stosowania instrukcję w sprawie zasad udzielania pomocy konsularnej obywatelom polskim w sytuacjach nadzwyczajnych, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

Dyrektor Generalny Służby Zagranicznej

*Rafał Wiśniewski*

Załącznik do zarządzenia Nr 13 Dyrektora Generalnego  
Służby Zagranicznej z dnia 12 maja 2010 r. (poz. 38)

**INSTRUKCJA  
DOTYCZĄCA ZASAD UDZIELANIA POMOCY KONSULARNEJ OBYWATELOM POLSKIM  
W SYTUACJACH NADZWYCZAJNYCH**

**I. Wstęp**

Na podstawie doświadczeń zebranych przy rozwiązywaniu sytuacji nadzwyczajnych w opiece konsularnej, a także uwzględniając uwagi zgłoszone przez placówki zagraniczne, zwane dalej „placówkami” oraz zmiany w przepisach prawnych i strukturze organizacyjnej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, zwanego dalej „MSZ”, niniejsza instrukcja wprowadza znowelizowa-

ne zasady udzielania pomocy konsularnej obywatelom polskim w sytuacjach nadzwyczajnych. Uwzględniając nieprzewidywalny charakter sytuacji nadzwyczajnych i specyficzne warunki lokalne, niniejsze „zasady udzielania pomocy” siłą rzeczy nie mogą mieć formy enumeratywnej instrukcji czynności, jakie konsul powinien wykonać w ramach opieki konsularnej w sytuacjach nadzwyczajnych. Zawierają one jedynie minimalny zestaw procedur, którymi powinien kiero-

wać się konsul, co nie koliduje z faktem, że każdorazowo powinien on postępować zależnie od okoliczności i stosownie do zmieniającej się sytuacji.

„Zasady udzielania pomocy” dotyczą jedynie sytuacji nadzwyczajnych w opiece konsularnej nad obywatelami polskimi za granicą w zakresie wynikającym z ustawy o funkcjach konsułów z 1984 r. i nie obejmują innych aspektów zarządzania kryzysowego, wynikających z innych przepisów i leżących w gestii innych niż Departament Konsularny komórek MSZ lub innych instytucji państwowych (np. koordynacja akcji pomocowych oraz ratowniczych dla państw dotkniętych klęskami humanitarnymi).

## II. Uwagi ogólne

Zgodnie z ustawą o funkcjach konsułów Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 13 lutego 1984 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 215, poz. 1823) zapewnienie opieki obywatelom polskim przebywającym za granicą należy do podstawowych funkcji konsula. Szczególną formą opieki konsularnej jest pomoc dla obywateli polskich w sytuacjach nadzwyczajnych. W praktyce nie zawsze łatwo jest zdefiniować daną sytuację jako nadzwyczajną, w odróżnieniu od rutynowych czynności konsula w zakresie opieki konsularnej. Generalnie można przyjąć, że sytuacja nadzwyczajna ma miejsce wtedy, gdy powstaje poważne zagrożenie dla życia, zdrowia lub mienia obywateli polskich za granicą, spowodowane klęskami żywiołowymi, epidemiami, katastrofami komunikacyjnymi lub aktami terroryzmu, wymagające szczególnego zaangażowania służby konsularnej i zmiany organizacji pracy urzędu konsularnego. Ważną cechą sytuacji nadzwyczajnej jest jej nagłość i nieprzewidywalność co do charakteru, miejsca i czasu, a także traumatyczny wpływ na psychikę osób w niej uczestniczących.

Zdolność służb konsularnych do okazywania skutecznej pomocy ofiarom sytuacji nadzwyczajnych ma ogromny wpływ na ich los i jest przedmiotem szczególnego zainteresowania opinii publicznej. Od skuteczności działania konsula w sytuacjach nadzwyczajnych w dużym stopniu zależy wizerunek polskiej służby zagranicznej i jej prestiż w społeczeństwie. Kierownicy placówek powinni przywiązywać szczególną wagę do tej formy opieki konsularnej, gdyż nawet drobne uchybienia i błędy przy prowadzeniu działań związanych z rozwiązaniem sytuacji nadzwyczajnej mogą medialnie zdyskredytować placówkę, skądinąd ocenianą pozytywnie za inne aspekty swojej działalności. Opieka konsularna w sytuacjach nadzwyczajnych wymaga zwiększonego zaangażowania pracowników placówek, co uwzględniając szczupłą obsadę niektórych urzędów, oznacza udział praktycznie wszystkich pracowników placówki. Z tego względu powinna ona być przedmiotem szczególnego zainteresowania ze strony wszystkich pracowników, a nie tylko pionu konsularnego i administracyjnego.

## III. Postępowanie w początkowym etapie sytuacji nadzwyczajnej

1. O zaistnieniu sytuacji nadzwyczajnej każda osoba, która taką informację uzyskała, informuje natychmiast kierownika placówki.

2. Kierownik placówki podejmuje decyzję o wyznaczeniu pracownika odpowiedzialnego za koordynację działań (koordynatora), mających na celu okazanie pomocy obywatelom polskim w sytuacji nadzwyczajnej oraz oddaje do jego dyspozycji niezbędne zasoby kadrowe i materialne (pomieszczenia, samochody, środki łączności itp.). Koordynatorem powinien być pracownik posiadający uprawnienia konsularne. Na mniejszych placówkach lub w przypadku, jeśli uzna to za stosowne, funkcję koordynatora może pełnić kierownik placówki.

3. Koordynator może działać sam lub kierować powołanym do tego celu zespołem, zależnie od możliwości kadrowych urzędu i realnych potrzeb.

4. Koordynator przedstawia kierownikowi placówki do akceptacji plan działań, obejmujący podział zadań na poszczególnych pracowników i proponowaną listę czynności do wykonania.

5. Koordynator przesyła na adresy e-mailowe Centrum Operacyjnego MSZ, dyrektora i zastępcy dyrektora Departamentu Konsularnego oraz kierownika Referatu ds. Opieki Konsularnej w Sytuacjach Nadzwyczajnych informację o wydarzeniu powodującym zagrożenie dla obywateli polskich, podziale zadań i nazwiskach pracowników odpowiedzialnych za ich realizację wraz z numerami telefonów oraz adresami poczty elektronicznej.

Wszystkie czynności wymienione w pkt 1–5 powinny być wykonane w ciągu pierwszej godziny od uzyskania informacji o zaistnieniu sytuacji nadzwyczajnej.

## IV. Podstawowe obszary działania podczas rozwiązywania sytuacji nadzwyczajnej

1. Reagowanie operacyjne:

- pozyskiwanie wszelkich możliwych informacji o zdarzeniu i bieżącej sytuacji,
- utrzymywanie kontaktów z zainteresowanymi organami państwa pobytu,
- utrzymywanie kontaktów z zainteresowanymi organami polskimi,
- wyjazdy na miejsce zdarzenia,
- okazywanie w różnej formie pomocy obywatelom polskim — ofiarom sytuacji nadzwyczajnej,
- organizowanie ewakuacji do Polski.

2. Kontakty z Centralą MSZ:

- przysyłanie bieżących informacji do Departamentu Konsularnego, Centrum Operacyjnego i właściwego departamentu terytorialnego,
- uzyskiwanie akceptacji Departamentu Konsularnego na pokrycie wydatków wykraczających poza budżet placówki na opiekę konsularną,
- konsultowanie decyzji dotyczących ważniejszych działań.

3. Kontakty z rodzinami obywateli polskich uczestniczących w zdarzeniu:

- udzielanie informacji na temat sytuacji uczestniczących w zdarzeniu członków rodzin,
- uzgadnianie niektórych działań podejmowanych w stosunku do uczestniczących w zdarzeniu członków rodzin,
- w miarę możliwości, należy uruchomić oddzielną linię telefoniczną, przeznaczoną wyłącznie dla prowadzenia rozmów z członkami rodzin obywateli polskich uczestniczących w zdarzeniu.

4. Kontakty z mediami:

- informowanie przedstawicieli mediów o charakterze zdarzenia i bieżącym rozwoju sytuacji.

Działania w tym zakresie powinny być na bieżąco koordynowane z Biurem Rzecznika Prasowego MSZ.

5. Informacja publiczna:

- uaktualnianie strony internetowej placówki nt. rozwoju sytuacji nadzwyczajnej,
- udzielanie informacji telefonicznych dla osób zainteresowanych rozwojem sytuacji nadzwyczajnej (specjalna linia telefoniczna).

6. Współpraca z urzędami konsularnymi państw Unii Europejskiej:

- należy dążyć do maksymalnego wykorzystania potencjału urzędów konsularnych innych państw Unii Europejskiej w działaniach na rzecz udzielenia pomocy obywatelom polskim, uczestniczącym w sytuacji nadzwyczajnej (pozyskiwanie informacji, pomoc przy ewakuacji itp.),
- należy pamiętać, że zgodnie z art. 23 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej, każdy obywatel Unii korzysta na terytorium państwa trzeciego, gdzie Państwo Członkowskie, którego jest obywatelem, nie ma swojego przedstawicielstwa,

z ochrony dyplomatycznej i konsularnej każdego z pozostałych Państw Członkowskich na takich samych warunkach jak obywatele tego państwa,

- postanowienia art. 23 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej należy stosować z uwzględnieniem zasady wzajemności, tzn. obywatel państwa Unii Europejskiej, które nie udziela pomocy finansowej swoim obywatelom, a tym samym nie udzieli jej również Polakom, nie uzyska pomocy finansowej ze strony polskiego konsula. Wynika to stąd, że w systemach konsularnych niektórych państw członkowskich Unii Europejskiej, opieka konsularna traktowana jest jako prawo obywatela i obowiązek państwa, natomiast w innych jako świadczenie (niekiedy odpłatne) ze strony państwa na rzecz obywatela.

Jeśli pozwalają na to możliwości kadrowe urzędu, należy dążyć do rozdzielenia między różne osoby zadań w obszarze reagowania operacyjnego od zadań w innych obszarach (zwłaszcza obsługi medialnej), aby zapewnić pracownikom zaangażowanym w bezpośrednie udzielanie pomocy ofiarom sytuacji nadzwyczajnej warunki umożliwiające skoncentrowanie się na swojej pracy.

Istotną sprawą w rozwiązywaniu sytuacji nadzwyczajnych w zakresie opieki konsularnej jest zasada jednoosobowego kierownictwa i wyraźnego podziału obowiązków, a także utrzymywanie różnej łączności pomiędzy wszystkimi uczestnikami zaangażowanymi w udzielanie pomocy w ramach placówki, między placówką i osobami poszukującymi informacji, a także między placówką i Centralą.

## V. Postanowienia końcowe

Z dniem wejścia w życie niniejszej instrukcji przestają obowiązywać zasady postępowania w sytuacjach kryzysowych z udziałem obywateli polskich, przekazane clarisem Departamentu Konsularnego nr 2507 z 24 grudnia 2008 r.