

Piotr UCHROŃSKI

## KOMUNIKACJA SŁUŻB LOTNISKOWYCH W SYTUACJI KRYZYSOWEJ

**Streszczenie.** Poniższy artykuł mówi o zasadach komunikowania się służb lotniskowych w sytuacji określanej jako kryzysowa. Zagrożenia, na jakie są narażone osoby pracujące na lotnisku oraz korzystający z niego pasażerowie, powodują konieczność uregulowania w postaci aktów prawnych, wszystkich aspektów działalności lotniczej, w tym, a może przede wszystkim, bezpieczeństwa.

## COMUNICATION OF AIRPORT SERVICES IN CRISIS SITUATION

**Summary.** Following article says about crisis principles of airport services intercommunication in situation defined as crisis. Persons working at the airport and the passengers are exposed on threats, that way there is necessity of adjustment in form of acts of legal in all aspects of aviation activities and first of all, security and safety.

### 1. WPROWADZENIE

Lotnisko, jako „obszar na lądzie, wodzie lub innej powierzchni w całości lub w części przeznaczony do wykonywania startów, lądowań i naziemnego lub nawodnego ruchu statków powietrznych, wraz ze znajdującymi się w jego granicach obiektami i urządzeniami budowlanymi o charakterze trwałym, wpisany do rejestru lotnisk”, jest miejscem szczególnie podatnym na występowanie sytuacji o charakterze nadzwyczajnym, wręcz kryzysowym. Ogromna liczba osób różnych narodowości przemieszczających się, można powiedzieć, w tym samym czasie w różne części świata, generuje potrzebę traktowania takich miejsc w sposób wyjątkowy. Nie bez powodu komunikacja drogą lotniczą obwarowana została wieloma uregulowaniami prawnymi, niewidocznymi na pierwszy rzut oka dla zwykłego pasażera, a do których realizacji Prawo lotnicze zobowiązuje przede wszystkim tzw. Zarządzającego lotniskiem. Chcąc zrozumieć rolę zarządzającego lotniskiem w funkcjonowaniu całego lotniska, należałoby prześledzić wiele krajowych i międzynarodowych aktów prawnych, od Ustawy Prawo Lotnicze [2] począwszy, poprzez międzynarodowe konwencje [4, 5, 6], a na szczegółowych aktach wykonawczych, (takich jak choćby jeden z podstawowych dokumentów w zakresie ochrony lotnictwa – Krajowy Program Ochrony Lotnictwa Cywilnego) [1] kończąc.

## 2. KOMUNIKACJA SŁUŻB

W zakresie poruszanego tematu skupimy się tutaj jedynie na roli zarządzającego w przypadku wystąpienia na lotnisku szeroko rozumianej sytuacji kryzysowej.

Podstawowym elementem, od którego należy wyjść, jest zdefiniowanie sytuacji kryzysowej. Ustawodawca podjął próby zdefiniowania ww. pojęcia. W Krajowym Programie Ochrony Lotnictwa Cywilnego czytamy, że sytuacja kryzysowa jest to zagrożenie bezpieczeństwa wystąpieniem lub możliwością wystąpienia aktu bezprawnej ingerencji w lotnictwie cywilnym.

Aż ciśnie się na usta pytanie: A co to jest w takim razie akt bezprawnej ingerencji? I tutaj również ustawodawca nam odpowiada na to pytanie w KPOLC:

*aktem bezprawnej ingerencji w lotnictwie cywilnym, jest bezprawny i celowy akt polegający na:*

- a) użyciu w czasie lotu statku powietrznego przemocy przeciwko osobie znajdującej się na jego pokładzie, jeżeli akt ten może zagrozić bezpieczeństwu tego statku,*
- b) zniszczeniu statku powietrznego albo spowodowaniu jego uszkodzeń, które uniemożliwiają lot lub mogą stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa tego statku,*
- c) umieszczeniu na pokładzie statku powietrznego przedmiotu, urządzenia lub substancji, które mogą zagrozić zdrowiu lub życiu pasażerów, lub załogi lub zniszczyć statek powietrzny albo spowodować jego uszkodzenia, mogące uniemożliwić jego lot lub stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa tego statku powietrznego w czasie lotu,*
- d) porwaniu statku powietrznego z załogą i pasażerami na pokładzie lub bez nich, również w celu użycia statku powietrznego jako narzędzia ataku terrorystycznego z powietrza,*
- e) zniszczeniu lub uszkodzeniu urządzeń naziemnych lub pokładowych, zakłóceniu ich działania, w przypadku gdy powoduje to znaczne zakłócenie ruchu lotniczego lub zagrożenie dla bezpieczeństwa lotnictwa cywilnego,*
- f) przekazaniu nieprawdziwej informacji, która powoduje zagrożenie osób i mienia w komunikacji lotniczej,*
- g) zniszczeniu albo poważnym uszkodzeniu urządzeń na lotnisku, powodującym znaczne zakłócenia ruchu lotniczego lub funkcjonowania lotniska lub zagrożenie bezpieczeństwa w lotnictwie cywilnym [1].*

Podczas bieżącej pracy na lotnisku spotykamy się niemalże codziennie z sytuacją, którą wedle obowiązujących przepisów prawnych można kwalifikować jako kryzysową.

Bardzo ważną rolę w generowaniu tego typu zdarzeń pełni niestety świadomość pasażerów w zakresie ochrony lotnictwa cywilnego lub też jej brak. Abstrahując od świadomie popełnianych aktów bezprawnej ingerencji, które również niestety stosunkowo często mają miejsce, prawie codziennością są tego typu przypadki wywołane przy całkowitej nieświadomości sprawcy czynu.

Przechodząc do tytułowego tematu komunikacji w sytuacji kryzysowej na lotnisku, nie sposób nie wspomnieć o okolicznościach, w jakich najczęściej dochodzi do takich nieświadomych sytuacji kryzysowych.

Dla pasażera, nawet jeśli nazwiemy go „doświadczonym”, z uwagi na częste korzystanie z komunikacji drogą lotniczą, wyprawa w podróż statkiem powietrznym stanowi nie lada przeżycie emocjonalne, które, co często daje się zauważyć, niekorzystnie wpływa na proces racjonalnego postrzegania i kojarzenia faktów. Z reguły to dopiero na lotnisku pasażer dowiaduje się o pewnych ograniczeniach ze strony przewoźnika (np. maksymalny ciężar bagażu) czy też ograniczeniach wynikających z realizowanej kontroli bezpieczeństwa, co z kolei powoduje u niego dodatkowy stres. To wszystko powoduje, że pasażer zaczyna

widzieć tylko jeden cel – jak najszybciej dostać się na pokład samolotu.

Jakże często mamy do czynienia na lotnisku z ewakuacją pasażerów z terminala pasażerskiego z powodu pozostawionej bez opieki walizki, torby czy też zwykłej, foliowej reklamówki. Dla służb ochrony pracujących na lotnisku taki pozostawiony przedmiot oznacza jedno – zagrożenie bombowe powodujące konieczność wdrożenia specjalnych procedur postępowania, a więc, jednym słowem, sytuację kryzysową.

Należy podkreślić, że świadomość ochrony wszystkich pracowników lotniska nie pozwala na przyjęcie domniemania, że taka pozostawiona bez opieki rzecz może stanowić fałszywy alarm, jak jedna z wielu tego typu sytuacji. Zawsze przyjmuje się tutaj domniemanie realnego, prawdziwego zagrożenia.

W jaki sposób identyfikujemy zagrożenie, kto zawiadamia służby? Każda osoba zatrudniona na lotnisku musi przejść jeszcze przed otrzymaniem uprawnień do poruszania się po lotnisku, tzw. szkolenie świadomości ochrony, podczas którego dowiaduje się, że obowiązkiem każdego z nas jest brać czynny udział w żmudnej, ale koniecznej pracy związanej z zapewnieniem bezpieczeństwa swojego oraz pasażerów.

Zagrożenia wypatrują więc nie tylko służby ochrony, ale również każdy pracownik lotniska, który ma obowiązek, w przypadku podejrzenia nieprawidłowości, natychmiast powiadomić służby ochrony. W zależności od rodzaju zagrożenia, najczęściej osoby „postronne” kończą swoje czynności po powiadomieniu odpowiednich organów pozostawiając dalsze działania służbom mundurowym.

Omawiając sytuację kryzysową, należy zaznaczyć, że w takim przypadku każdorazowo zawiązywany jest tzw. sztab kryzysowy, skupiający w sobie, zgodnie z §105 ust. 2 KPOLC:

- 1) zarządzającego lotniskiem lub wyznaczoną przez niego osobę odpowiedzialną za ochronę lotniska;
- 2) przedstawicieli:
  - a) służb ochrony,
  - b) Służby Celnej,
  - c) lotniskowego organu służb ruchu lotniczego,
  - d) jednostek ochrony przeciwpożarowej, określonych w programie ochrony lotniska,
  - e) służb medycznych i sanitarnych, określonych w programie ochrony lotniska,
  - f) właściwego przewoźnika lotniczego lub innego podmiotu prowadzącego lotniczą działalność gospodarczą,
  - g) jednostki wojskowej na lotnisku współużytkowanym.

Sytuacja kryzysowa ma najczęściej nagły charakter, więc zarządzający zwołuje sztab przy wykorzystaniu dróg telefonicznej i radiowej.

Z uwagi na liczbę podmiotów uczestniczących w sztabie, wręcz konieczne jest zachowanie pewnej dyscypliny komunikacyjnej, aby wypracowane decyzje szybko i sprawie docierały do służb operacyjnych zażegnujących daną sytuację kryzysową, zwłaszcza, że sztab dodatkowo współdziała w zakresie przeciwdziałania aktom bezprawnej ingerencji oraz ich skutkom z organami administracji rządowej oraz organem zarządzania ruchem lotniczym. W tym też celu zarządzający lotniskiem opracowuje, w uzgodnieniu z Policją i Strażą Graniczną oraz w porozumieniu ze współużytkownikami lotniska, plan przeciwdziałania sytuacji kryzysowej w lotnictwie cywilnym. Uwzględnia on warunki i tryb współpracy oraz koordynacji działań poszczególnych podmiotów wchodzących w skład systemu ochrony lotniska, sposób reagowania na zagrożenia, sposoby postępowania w sytuacji zagrożenia oraz informowania o zagrożeniu osób odpowiedzialnych za system ochrony lotniska.

Podczas sytuacji kryzysowej bardzo istotną kwestią jest rzetelna i precyzyjna komunikacja pomiędzy wszystkimi szczeblami zarządzania kryzysowego. Zaznaczyć należy, że chociaż opisujemy tutaj sytuację kryzysową na lotnisku, to jednak konsekwencje takiego

aktu bezprawnej ingerencji sięgają do szczytu organów rządowych.

Po uzyskaniu informacji o akcie bezprawnej ingerencji zaistniałym na lotnisku lub pokładzie statku powietrznego, następuje po sobie niemal automatycznie wiele działań wzajemnie ze sobą powiązanych i na siebie oddziałujących:

- 1) organ zarządzania powiadamia niezwłocznie prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego;
- 2) zarządzający lotniskiem powiadamia niezwłocznie prezesa Urzędu oraz centrum zarządzania kryzysowego właściwego terytorialnie wojewody, oraz zwołuje sztab;
- 3) prezes Urzędu powiadamia ministra właściwego do spraw transportu;
- 4) służba ochrony podejmuje działania określone w programie ochrony lotniska.

Dla każdego z ww. organów, przekazana informacja powoduje konieczność wszczęcia określonych dla danej sytuacji procedur. Tak więc Centrum Zarządzania Kryzysowego Wojewody wysyła w tzw. rejon koncentracji służb zabezpieczenie medyczne w postaci karetka pogotowia, Państwowa Straż Pożarna wysyła służby ratowniczo-gaśnicze, a Policja i Straż Graniczna ściągają dodatkowe siły niezbędne do zabezpieczenia zdarzenia. Obowiązek natychmiastowego informowania dotyczy również samego przewoźnika, gdzie dowódca statku powietrznego, w przypadku zagrożenia aktem bezprawnej ingerencji, przekazuje wszelkimi dostępnymi środkami łączności informacje o zagrożeniu organowi zarządzania ruchem lotniczym, z którym w tym momencie utrzymuje kontakt. To z kolei wywołuje dalsze działania po stronie organu zarządzania, który:

- 5) przekazuje informację zarządzającemu lotniskiem, do którego statek powietrzny kieruje się po uprzednim przekazaniu informacji do prezesa Urzędu;
- 6) przekazuje informację właściwym organom państw, nad terytorium których odbywa się lub będzie się odbywał ten lot;
- 7) przekazuje informację służbom systemu obrony powietrznej;
- 8) podejmuje działania mające na celu bezpieczne zakończenie tego lotu.

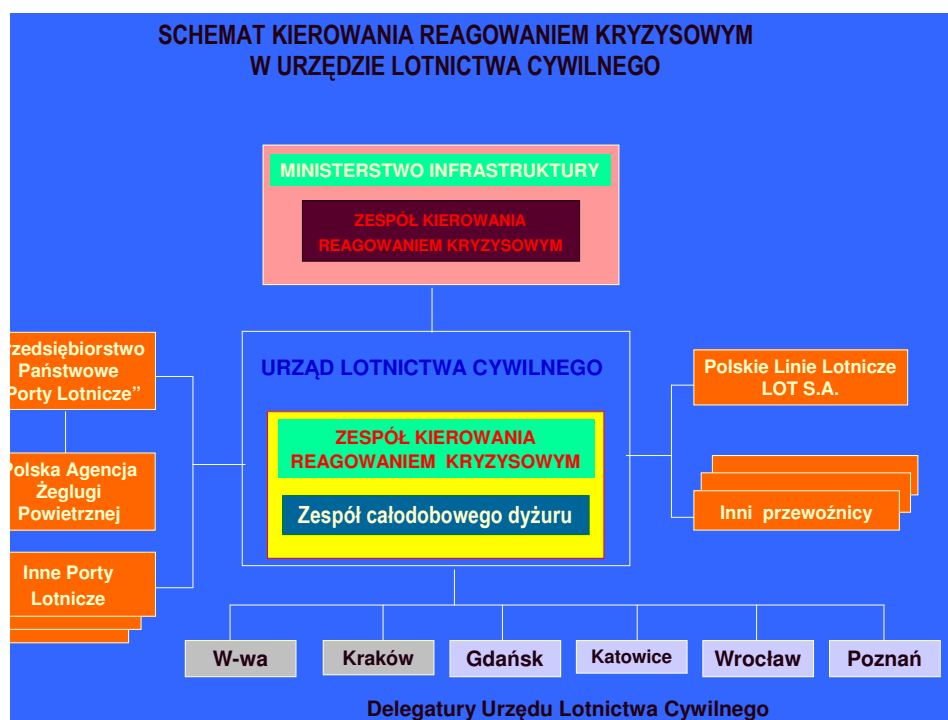
Jeżeli natomiast organ zarządzania, który otrzymał informację o akcie bezprawnej ingerencji, działa na lotnisku, na które kieruje się zagrożony statek powietrzny, informację tę organ przekazuje bezpośrednio zarządzającemu lotniskiem.

Urząd Lotnictwa Cywilnego o sytuacji kryzysowej z kolei niezwłocznie informuje następujące instytucje:

- 1) właściwy organ państwa rejestracji statku powietrznego;
- 2) właściwy organ państwa przewoźnika lotniczego;
- 3) właściwy organ państwa, którego obywatele zostali poszkodowani lub zatrzymani w wyniku zdarzenia;
- 4) właściwy organ państw, których obywatele znajdują się na pokładzie statku powietrznego;
- 5) Organizację Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO).

Po zażegnaniu sytuacji kryzysowej przewoźnik lotniczy i zarządzający lotniskiem przekazują prezesowi Urzędu informację o sytuacji kryzysowej, zawierającą pełny opis zdarzenia i podjętych działań, w terminie 15 dni od zaistnienia zdarzenia, na ogólnie dostępnych formularzach, a prezes Urzędu przesyła do ICAO w jednym z oficjalnych języków tej organizacji:

- 1) raport wstępny – w terminie 30 dni od dnia wystąpienia aktu bezprawnej ingerencji;
- 2) raport końcowy – w terminie 60 dni od dnia wystąpienia aktu bezprawnej ingerencji.



Rys. 1. Schemat kierowania reagowaniem kryzysowym w Urzędzie Lotnictwa Cywilnego  
Fig. 1. Scheme of crisis reaction in Civil Aviation Office

Nie można przy opisywaniu zasad obiegu informacji pomiędzy służbami w trakcie sytuacji kryzysowej pominąć jeszcze jednego, ale jakże istotnego elementu komunikacji. Mam tutaj na myśli komunikację pomiędzy zarządzającym a środkami masowego przekazu. Zgodnie z §117 KPOLC, osoba kierująca sztabem lub osoba przez nią upoważniona udziela informacji o akcie bezprawnej ingerencji środkom masowego przekazu.

Biorąc pod uwagę okoliczności trwającego aktualnie aktu bezprawnej ingerencji oraz realizowane w tym czasie działania służb, jest to bardzo ważne, aby informację przekazywała kompetentna osoba.

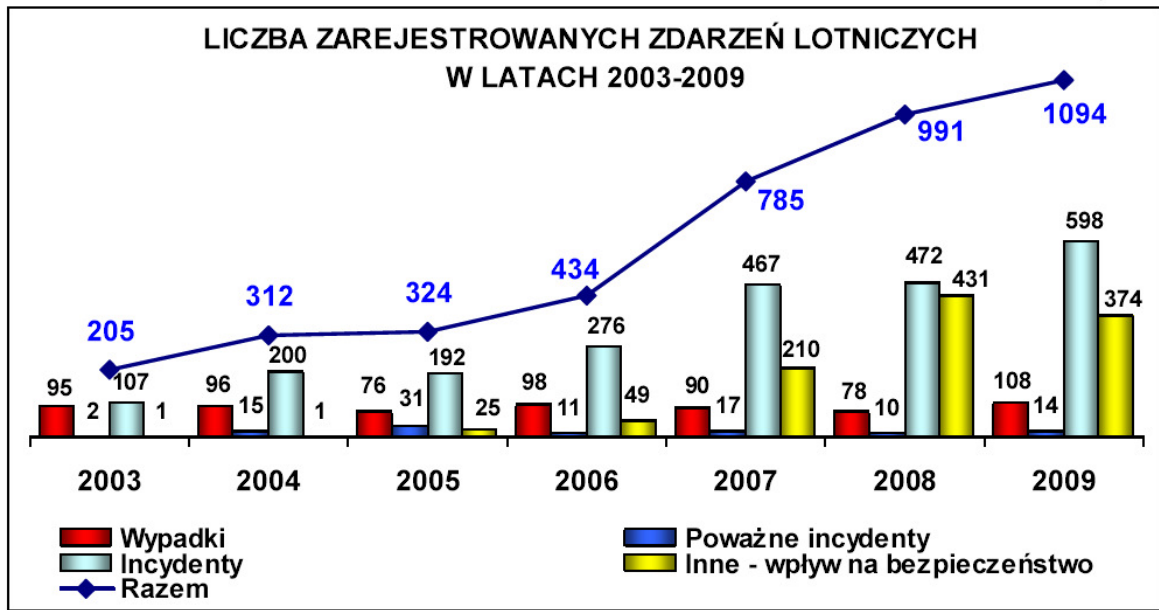
Praktyka pokazuje, że w sytuację kryzysową zaangażowani są nie tylko pasażerowie czy też pracownicy znajdujący się na lotnisku, ale także rodziny ofiar zdarzenia, zainteresowanie losem najbliższych i żądające wręcz informacji o swoich bliskich, oraz szeroko rozumiane media (TV, radio, prasa), które z kolei walcząc o oglądalność, prześcigają się w podawaniu najnowszych wieści z miejsca kryzysu.

Przekazywane przez osobę kierującą sztabem informacje muszą być starannie przygotowane, precyzyjne i wiarygodne, aby zaspokajając ciekawość ww. osób, jednocześnie nie wprowadzić dodatkowego zamieszania, podając niesprawdzone wiadomości oraz nie wyjawiać informacji, które są zastrzeżone dla służb państwowych do czasu wyjaśnienia okoliczności zdarzenia.

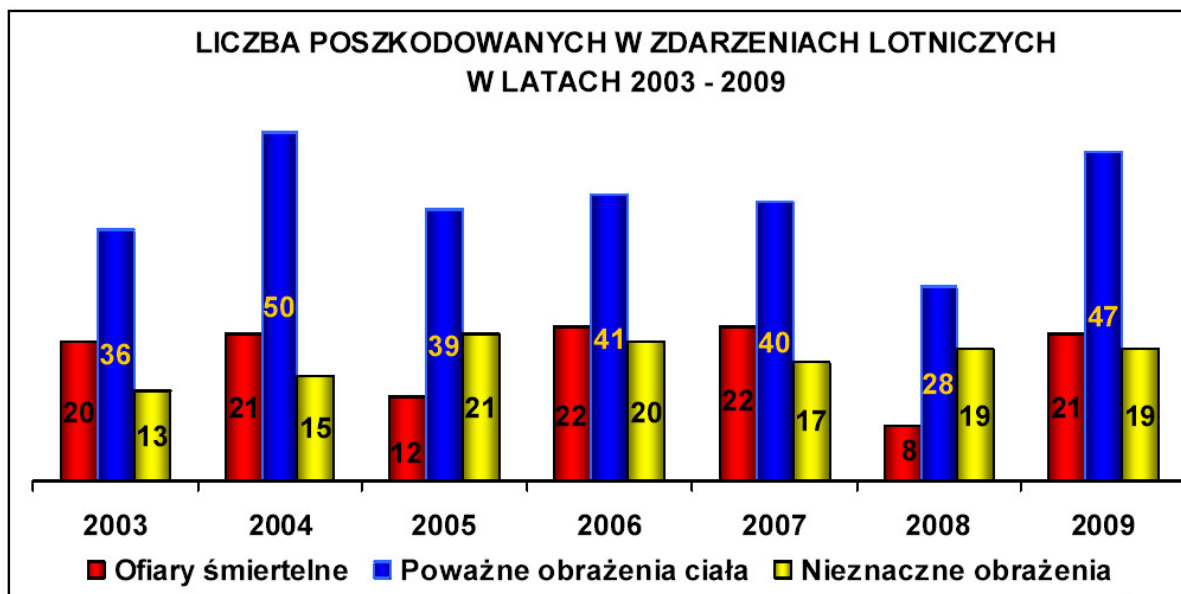
### 3. WNIOSKI

Na koniec naszych rozważań pragnę podkreślić, że sytuację kryzysową, wpływającą na bezpieczeństwo osób znajdujących się na lotnisku czy też na pokładzie samolotu, wygenerować może nie tylko człowiek, poprzez swoje umyślne lub nieumyślne działanie, ale także siły natury, które poprzez czynniki atmosferyczne (np. deszcz, grad, śnieżyce) lub działanie dzikich zwierząt (np. ptactwo) mogą doprowadzić do tragicznych w skutkach

konsekwencji. Ogólna frekwencja takich zdarzeń, jak pokazuje statystyka na rys. 2 i 3, jest stale (z roku na rok) rosnąca.



Rys. 2. Liczba zarejestrowanych zdarzeń lotniczych  
Fig. 2. Number of registered aviation accidents



Rys. 3. Liczba poszkodowanych w zdarzeniach lotniczych w latach 2003–2009  
Fig. 3. Number of injured in aviation accidents in 2003–2009

Podsumowując, należy stwierdzić, że głównym celem właściwie zorganizowanego systemu komunikacji jest przygotowanie wszystkich służb do działania w sytuacji kryzysowej, aby w sposób skuteczny i efektywny powstrzymać zasięg oraz skutki kryzysu przez izolację miejsca jego wystąpienia.

Poprawnie zaplanowana strategia działania pozwala na uniknięcie, jakże popularnej w takim przypadku, paniki, zarówno w działaniu służb, jak i ze strony osób postronnych, zaangażowanych w sytuację kryzysową.

### **Bibliografia**

1. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie Krajowego Programu Ochrony Lotnictwa Cywilnego realizującego zasady ochrony lotnictwa.
2. Ustawa z dnia 3 lipiec 2002 r. Prawo Lotnicze.
3. [www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)
4. Barcik J., Czech P.: Bezpieczeństwo transportu lotniczego w świetle międzynarodowych konwencji antyterrorystycznych. Przegląd Komunikacyjny, nr 12 / 2007, s. 13-16.
5. Barcik J., Czech P.: Czy można zestrzelić samolot cywilny? (kontrowersje na tle polskiego prawa lotniczego). Przegląd Komunikacyjny, nr 3 / 2008, s. 29-34.
6. Barcik J., Czech P.: Ograniczenia hałasu w lotnictwie jako element wspólnotowego i polskiego prawa ochrony środowiska. Przegląd Komunikacyjny, nr 9 / 2008, s. 20-25.

Recenzent: Dr hab. inż. Ryszard Szyra, profesor nzw. Akademii Obrony Narodowej