

STANDARDY OCHRONY DZIECI W HOTELU KAMIENICA W OPOLU

INFORMACJE DLA GOŚCI HOTLOWYCH



I. Przepisy ogólne

1. Mając na uwadze konieczność zapewnienia osobom małoletnim należytej ochrony w trakcie ich pobytu w Hotelu Kamienica w Opolu wprowadzone zostają niniejsze "STANDARDY OCHRONY DZIECI W HOTELU KAMIENICA W OPOLU" zwane dalej Standardami.
2. Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć. Ilekroć w niniejszych Standardach jest mowa o:
 - Hotelu – rozumie się przez to Hotel Kamienica zlokalizowany przy pl. Kopernika 14 w Opolu, 45-040, prowadzony przez PAHO Sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Światowida 2 w Opolu, 45-325 (NIP: 7540026455).
 - Dziecku – rozumie się przez to każdą osobę poniżej 18 roku życia.
 - Obcej osobie dorosłej – rozumie się przez to każdego człowieka powyżej 18 roku życia, który nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
 - Krzywdzeniu dziecka – rozumie się przez to popełnienie na jego szkodę przestępstwa. Przestępstwo na szkodę dziecka – rozumie się przez to wszystkie przestępstwa, jakie mogą być popełnione przeciwko osobom dorosłym, a dodatkowo przestępstwa, które mogą być popełnione wyłącznie przeciwko dzieciom (np. wykorzystywanie seksualne z art. 200 kodeksu karnego). Z uwagi na specyfikę obiektów turystycznych, w których łatwo można uzyskać możliwość odosobnienia, przestępstwami, do których najczęściej może dojść na ich terenie będą przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności, wykorzystanie niepoczytalności i bezradności (art. 198 kk), wykorzystanie niepoczytalności i bezradności (art. 198 kk), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 kk), seksualne wykorzystanie osoby poniżej 15 roku życia (art. 200 kk), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość - art. 200a kk).
 - Pracowniku – rozumie się przez to osobę wchodzącą w skład personelu Hotelu, niezależnie od podstawy prawnej wykonywania przez nią prac w Hotelu.
 - Przełożonym – rozumie się przez to osobę lub osoby zarządzające Hotelem.
3. Hotel prowadzi swoją działalność z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
4. Hotel w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
5. Hotel zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje.

6. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest identyfikacja dziecka przebywającego w obiekcie i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie. Personel podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.
7. Na każdym etapie stosowania procedur wynikających ze Standardów należy pamiętać, że mogą one stanowić niedogodność dla Gości hotelowych, w związku z czym należy wykazywać zrozumienie dla reakcji Gości na powyższe i tłumaczyć im konieczność, tak faktyczną jak i prawną, przeprowadzania w Hotelu przedmiotowych procedur. Reakcja Gościa hotelowego nie może jednak stanowić powodu do odstąpienia od procedur.
8. Wszelkie procedury przewidziane Standardami należy stosować z zachowaniem zasady proporcjonalności względem zaistniałej sytuacji i w sposób racjonalny.
9. Pracownicy Hotelu powinni w kontaktach z małoletnimi uwzględniać poziom ich rozwoju emocjonalnego oraz intelektualnego, a w przypadkach, gdy małoletni jest osobą z niepełnosprawnością lub osobą ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, wówczas także tę okoliczność.

II. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między pracownikami Hotelu a dziećmi, w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich

1. Pracownik Hotelu nie powinien dopuszczać do sytuacji, w której pozostaje w Hotelu w pomieszczeniu sam na sam z dzieckiem, z wyjątkiem sytuacji, gdy pozostawienie małoletniego samego w pomieszczeniu mogłoby w istotny sposób zagrozić jego dobru, w szczególności zdrowiu lub życiu. W miarę możliwości należy zapewnić obecność innej osoby dorosłej, nadzór kamer monitoringu lub tak zaplanować obowiązki służbowe, aby móc do nich powrócić, gdy tego rodzaju sytuacja już minie.
2. Jakikolwiek kontakty pomiędzy pracownikiem Hotelu a dzieckiem, przebywającym w Hotelu, nie powinny wykroczać poza interakcje uzasadnione obowiązkami służbowymi pracownika Hotelu i powszechnie przyjętymi normami w kontaktach osób dorosłych z dziećmi.

III. Zasady i procedury identyfikacji dziecka przebywającego w Hotelu i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu

1. Zawsze, kiedy jest to możliwe, należy dokonywać identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w Hotelu. Identyfikacji tej dokonują pracownicy hotelowej recepcji. Identyfikacja taka następuje na podstawie dokumentów dziecka oraz osoby dorosłej, z którą przebywa on w Hotelu, a w razie ich braku, na podstawie rozmowy z dorosłym oraz z dzieckiem.
2. Jeśli w czasie przeprowadzania procedury wymienionej w ust. 1 pracownik recepcji nabierze jakichkolwiek wątpliwości co do relacji łączącej dziecko i osobą dorosłą, z którą przebywa on w obiekcie, wówczas należy o tym dyskretnie powiadomić przełożonego.
3. W czasie rozmowy z małoletnim należy zwrócić szczególną uwagę na to, by małoletni miał możliwość swobodnego i nieskrępowanego wypowiedzenia się, w szczególności by dorosły, z którym małoletni przebywa w Hotelu, nie udzielał odpowiedzi na pytania zadawane dziecku. Jeśli dorosły w jakikolwiek sposób utrudnia kontakt z dzieckiem lub wywiera na niego presję, pomieszczenia na czas prowadzenia rozmowy z dzieckiem, a także poprosić o obecność w czasie rozmowy dodatkowo drugiego pracownika Hotelu.
4. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanych, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka, identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana przez pracownika recepcji.
5. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie należy:

- a) Zapytać o tożsamość dziecka oraz o relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do Hotelu lub w nim przebywa. W tym celu można poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem w obiekcie (np. dokument tożsamości dziecka wskazujący na pokrewieństwo, akt stanu cywilnego, orzeczenie sądu, zgoda notarialna rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem lub zgoda podpisana przez rodzica dziecka wraz ze wskazaniem danych dziecka, adresu jego zamieszkania, kontaktem telefonicznym do rodzica i numerem dokumentu tożsamości/numerem PESEL osoby, której rodzic powierzył opiekę nad dzieckiem). W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL).
 - b) W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko.
 - c) Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody rodziców, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie dziecka w obiekcie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą rodziców/opiekunów prawnych.
 - d) Osoba dorosła niebędąca rodzicem lub opiekunem prawnym powinna wypełnić oświadczenia zawierającego jej dane, dane dziecka i rodziców/opiekunów prawnych oraz informacje o pisemnej lub ustnej zgodzie rodziców/opiekunów prawnych na wspólny wyjazd ich dziecka z konkretną osobą.
6. W przypadku oporu ze strony osoby dorosłej co do okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu dzieciom korzystającym z Hotelu bezpieczeństwa i została opracowana w porozumieniu z organizacjami pozarządowymi działającymi w tym przedmiocie.
 7. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, należy dyskretnie powiadomić przełożonego.
 8. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
 9. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.
 10. W przypadku gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów obiektu np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy klubu, ochrony, powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.
 11. W zależności od sytuacji i miejsca przełożony weryfikuje, na ile podejrzenie krzywdzenia dziecka jest zasadne. W tym celu dobiera odpowiednie środki prowadzące do wyjaśnienia sytuacji lub podejmuje decyzję o przeprowadzeniu interwencji i zawiadamia policję.

IV. Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro dziecka znajdującego się na terenie Hotelu jest zagrożone lub że dziecko zostało skrzywdzone

1. Jeżeli zaistnieje uzasadnione przypuszczenie, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie Hotelu jest zagrożone, wówczas każdy pracownik Hotelu jest zobowiązany, w reakcji na powyższe, do podjęcia adekwatnych działań.
2. Mając uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest krzywdzone lub jego dobro jest zagrożone, należy niezwłocznie na powyższe podjąć adekwatne działania, w tym zawiadomić przełożonego oraz policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia, a jeśli nie będzie to możliwe lub może spowodować zbędne opóźnienie, powiadomić

policję a przełożonego w późniejszym czasie. W zależności od dynamiki sytuacji i okoliczności, telefon wykonuje osoba, która jest bezpośrednim świadkiem zdarzenia (pracownik/przełożony).

3. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:
 - dziecko ujawniło pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia,
 - pracownik zaobserwował krzywdzenie,
 - dziecko ma na sobie ślady krzywdzenia (np. zadrapania, zasinienia), a zapytane odpowiada niespójnie i/lub chaotycznie lub/i popada w zakłopotanie bądź występują inne okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie np. znalezienie materiałów pornograficznych z udziałem dzieci w pokoju osoby dorosłej.
4. W tej sytuacji należy w miarę możliwości uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
5. Po odbiorze dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i na wniosek służb przekazać ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
6. Po interwencji należy opisać zdarzenie w raporcie portierów lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu, oraz przekazać notatkę służbową z zdarzenia przełożonemu.

V. **Postanowienia końcowe**

1. Osobami odpowiedzialnymi za przygotowanie pracowników Hotelu do stosowania Standardów są ich przełożeni, każdy w zakresie zarządzanego przez siebie obiektu.
2. Co najmniej raz na dwa lata dokonywana będzie ocena Standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami, a wnioski z przeprowadzonej oceny zostaną udokumentowane na piśmie.
3. Standardy podlegają udostępnieniu na stronie internetowej Hotelu, a także zostaną umieszczone w recepcji hotelowej, w wersji pełnej oraz skróconej, przeznaczonej dla małoletnich.
4. Standardy wchodzi w życie z dniem 15 lutego 2024 roku.

Załącznik nr 1 do Standardów ochrony dzieci w Hotelu Kamienica w Opolu

Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka

UWAGA! Wystąpienie niektórych wskaźników nie oznacza automatycznie, że dochodzi do wykorzystywania małoletniego. Ważne jest, żeby zachować czujność i zwracać uwagę na sytuacje, które mogą wzbudzić niepokój. Sytuacją niepokojącą będzie również taka, w której relacja osoby dorosłej i dziecka nie wydaje się swobodna i opiekuńcza.

- 1) Gość nie chce podać swoich danych osobowych ani danych dziecka.
- 2) Gość oświadcza, że nie ma dokumentów swoich i/lub dziecka; nie chce udzielić wyjaśnień.
- 3) Gość płaci gotówką albo kartą prepaid. Płaci codziennie (nie wie, na ile się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby opłacił nocleg.
- 4) Gość przywozi ze sobą gadżety czy przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom jako prezenty.
- 5) Gość pojawia się w obiekcie z dzieckiem, z którym wcześniej nie meldował się w recepcji.
- 6) Gość z dzieckiem wynajmuje pokój, w którym jest mniej łóżek niż meldowanych osób – np. łóżko małżeńskie.
- 7) Podczas rejestracji dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone do przebywania w obiekcie z osobą dorosłą.
- 8) Dziecko przychodzi do obiektu późno w nocy lub w czasie, kiedy powinno być w szkole.
- 9) Gość zabiera dziecko bezpośrednio do pokoju, sprawia wrażenie jakby nie chciał, żeby dziecko nawiązało kontakt z osobą pracującą w recepcji.
- 10) Gość, który melduje się z dzieckiem, zaprasza inne osoby, które nie są gośćmi obiektu (osoby takie mogą pojawiać się na krótki czas).
- 11) Gość wynajmuje pokój na godziny albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.
- 12) Gość, który przyjeżdża z dzieckiem, nie ma bagażu albo przyjeżdża z bardzo małym bagażem (podręczna torba/aktówka).
- 13) Gość zachowuje się wobec dziecka w sposób nacechowany seksualnie, a relacja między osobą dorosłą a dzieckiem nie wydaje się naturalna i opiekuńcza.
- 14) Dziecko jest ubrane w sposób nieodpowiedni do pogody albo nieadekwatny względem osoby dorosłej, z którą przyjechało do obiektu.
- 15) Dzieci sprzedające drobne przedmioty albo zebrzące pod obiektem.
- 16) Dziecko nie wie, gdzie jest albo pytane o cel podróży podaje niespójne odpowiedzi.
- 17) Gość dopytuje się o usługi seksualne dla dorosłych, w tym z młodymi osobami.
- 18) Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze.
- 19) Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego.
- 20) Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.
- 21) Osoby z zewnątrz, niezameldowane w obiekcie, zdają się szukać klientów i coś im oferować (możliwe, że będą chciały pośredniczyć w przekazaniu kontaktów do dzieci).
- 22) Wymiana gotówki pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem (wymiana może budzić podejrzenie przekazywania wynagrodzenia za usługi).
- 23) Dorosły podaje dziecku alkohol.
- 24) Opiekun grupy (np. szkolnej) kwateruje się z małoletnim w tym samym pokoju hotelowym.
- 25) Osoba dorosła i dzieci nieczęsto wychodzą z pokoju, prawie wcale nie wychodzą albo wychodzą tylko w godzinach, kiedy mało gości przemieszcza się po obiekcie.
- 26) Osoby dorosłe, które nie są gośćmi obiektu, przebywają w lobby, zdają się obserwować okolicę i kontaktują z gościem obiektu, który przyjechał z dzieckiem.

Załącznik nr 2 do Standardów ochrony dzieci w Hotelu Kamienica w Opolu

Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas identyfikacji

Podczas rozmowy z osobą dorosłą należy zachować spokój, być uprzejmym i cierpliwym. Na początku rozmowy warto poinformować osobę dorosłą, że w Hotelu obowiązują Standardy ochrony dzieci i w związku z tym pracownik może zadać dodatkowe pytania w celu weryfikacji danych dziecka lub relacji łączącej go z dorosłym.

Mogą zaistnieć sytuacje, w których osoba dorosła będzie czuła się niekomfortowo, wyrazi swój sprzeciw albo niezadowolenie. NIE MUSI to oznaczać, że jest ona potencjalnym przestępcą.

Przykład rozmowy z klientem:

„W naszym obiekcie/hotelu obowiązują procedury/standardy ochrony dzieci, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości wszystkich osób będących gośćmi. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości?” (legitymacja, paszport, inne).

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu, nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, możemy zadać poniższe pytania, które pomogą określić sytuację:

- Jak nazywa się dziecko, ile ma lat?
- Czy jest Pan/Pani prawnym opiekunem dziecka? lub Czy dziecko jest z Panem/ Panią spokrewnione? Czy ma Pan/Pani dokument uprawniający do sprawowania opieki nad dzieckiem?
- Czy ma Pan/Pani zaświadczenie od opiekunów dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
- Czy ma Pan/Pani numer telefon do opiekunów dziecka, żebyśmy mogli to potwierdzić?
- W jakim celu podróżuje Pan/Pani z dzieckiem?

Przykładowa rozmowa z dzieckiem:

- Jak się nazywasz, ile masz lat? Gdzie mieszkasz?
- Kim jest osoba, z którą przyszedłeś/przyjechałeś/przebywasz/podróżujesz?
- Czy znacie się dobrze z tym Panem/Panią?
- Gdzie są twoi rodzice? Chcielibyśmy się z nimi skontaktować - czy masz do nich numer telefonu?

Jeżeli dorosły odpowiada za dziecko, informujemy, że chcemy porozmawiać z dzieckiem. Jeżeli dorosły utrudnia kontakt z dzieckiem, możemy podkreślić, że w sytuacji, kiedy niemożliwe jest ustalenie tożsamości dziecka, będziemy musieli zawiadomić policję.

Wzór oświadczenia o zgodzie rodziców/opiekunów prawnych na wyjazd ich dziecka z konkretną osobą

Dane gościa hotelowego (osoby dorosłej niebędącej rodzicem lub opiekunem prawnym)	Nazwisko i imię	
	PESEL/Nr dokumentu	
	Nr telefonu	
Dane dziecka	Nazwisko i imię	
	PESEL/Nr dokumentu	
	Data urodzenia	
Dane rodziców/opiekunów prawnych dziecka	Nazwisko i imię	
	Nr telefonu	
Informacje o pisemnej lub ustnej (telefonicznej) zgodzie rodziców/ opiekunów prawnych na wspólny wyjazd ich dziecka z konkretną osobą	Zgoda pisemna	
	Zgoda ustna	
	Zgoda ustna potwierdzona telefonicznie	
Uwagi i inne informacje		

.....

Data i podpis gościa hotelowego