

Standardy Ochrony Małoletnich – informacja dla Gości

§ 1.

Preambuła

Mając na uwadze wynikający z ustawy dnia 13 maja 2016 r. Dz.U.2024. poz. 560 o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich, obowiązek wprowadzenia na podmioty świadczące usługi hotelarskie oraz turystyczne, a także prowadzące inne miejsca zakwaterowania zbiorowego standardów w zakresie niezbędnym do zapewnienia ochrony małoletnich oraz uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw Dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia Hotel Maltański udostępnia do wglądu niniejszy dokument jako skrót standardów, zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że Dziecku, które przebywa w Hotelu Maltański dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom.

§ 2.

Postanowienia ogólne

1. Hotel Maltański prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw Dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Hotel Maltański uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanых postaw społecznych.
3. Hotel Maltański 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.
4. Hotel Maltański 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.

§ 3.

Definicje

1. Dziecko – każda osoba poniżej 18 roku życia;
2. Krzywdzenie Dziecka – popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę Dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym członka Personelu lub zagrożenie dobra Dziecka, w tym jego zaniedbywanie. Na szkodę Dzieci mogą być popełnione 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, w szczególności zgwałcenie (art. 197 kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie niepełnoletniości 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);
3. Opiekun Dziecka – osoba uprawniona do reprezentacji Dziecka, w szczególności jego rodzic lub opiekun prawny. W myśl Standardów opiekunem jest również rodzic zastępczy;

4. Personel – osoba zatrudniona w Hotelu Maltański na podstawie umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej lub członek organizacji.

§ 4.

Zasady identyfikacji Dziecka przebywającego w hotelu i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w hotelu.

1. Przyjmując Dziecko na pobyt w Hotelu Maltański, zawsze kiedy jest to możliwe, należy dokonywać identyfikacji Dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w Hotelu.

2. Przeprowadzenie identyfikacji Dziecka przez Personel recepcji jest obowiązkowe w sytuacjach nietypowych i podejrzanych, wskazujących, że istnieje ryzyko krzywdzenia Dziecka.

3. W celu identyfikacji Dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w hotelu, należy:

- 1) 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 (np. akt stanu cywilnego, orzeczenie sądu). W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych Dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL);
- 2) w przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo Dziecka i osoby dorosłej należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz Dziecko;
- 3) jeżeli osoba dorosła nie jest Opiekunem Dziecka, należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie Opiekunów Dziecka na wspólny wyjazd osoby dorosłej z Dzieckiem (np. pisemne oświadczenie wyrażające zgodę co najmniej jednego z rodziców Dziecka/opiekunów prawnych);
- 4) jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody Opiekunów Dziecka, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie Dziecka w hotelu z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą Opiekunów Dziecka.

4. W przypadku braku zrozumienia ze strony osoby dorosłej oraz braku chęci współpracy co do okazania dokumentu Dziecka lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu Dzieciom korzystającym z Hotel Maltański bezpieczeństwa i obowiązek taki wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

5. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia Dziecka, należy dyskretnie powiadomić Kierownika Recepcji lub osobę przez niego wyznaczoną. Aby nie wzbudzać podejrzeń, można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na tyłach recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z Dzieckiem w holu, restauracji lub innym miejscu.

6. Od momentu, kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno Dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją Personelu i nie pozostawać sami.

7. Kierownik Recepcji lub osoba przez niego wyznaczona podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.

8. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę Dziecka, Kierownik Hotelu zawiadamia o tym fakcie Policję. Dalej stosuje się zasady w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie Dziecka.

9. W przypadku gdy świadkami nietypowych lub podejrzanych sytuacji jest Personel innych komórek organizacyjnych, np. serwis sprząający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, ochrony, powinni

oni o tym niezwłocznie zawiadomić Dyrektora Hotelu lub osobę przez niego wyznaczoną, która zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.

§ 5.

Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro Dziecka znajdującego się na terenie hotelu lub korzystającego z usług Hotel Maltański jest zagrożone.

1. Personel posiada wiedzę i w ramach wykonywanych obowiązków zwraca uwagę na czynniki ryzyka i symptomy krzywdzenia Dzieci.
2. Personel zobowiązany jest niezwłocznie informować Kierownika Hotelu o każdym podejrzeniu krzywdzenia Dziecka.
3. Interwencja prowadzona jest przez Kierownika Hotelu, który może wyznaczyć do tego zadania inną osobę, chyba że wystarczające będą działania Personelu w tym zakresie.
4. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia Dziecka występuje wtedy, gdy:
 - 1) Dziecko ujawniło Personelowi fakt krzywdzenia,
 - 2) Personel zaobserwował krzywdzenie,
 - 3) 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) Opiekun Dziecka lub osoba trzecia zgłosił fakt krzywdzenia Dziecka.
5. W przypadku podejrzenia krzywdzenia Dziecka przez inne Dziecko przebywające w hotelu (np. na zajęciach grupowych) należy przeprowadzić rozmowę z Dzieckiem podejrzanym o krzywdzenie (w miarę możliwości przy Opiekunie Dziecka) oraz z Opiekunem Dziecka, a także oddzielnie z Dzieckiem poddawany krzywdzeniu (w miarę możliwości przy Opiekunie Dziecka) oraz Opiekunem Dziecka.
6. W razie podejrzenia, że Dziecko doświadcza ze strony innego Dziecka przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie bądź powtarzającej się przemocy fizycznej, powtarzającej się przemocy psychicznej lub powtarzających się niepokojących innych zachowaniach osoba interweniująca zobowiązana jest dodatkowo złożyć zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa lub zawiadomić najbliższy sąd rodzinny.
7. W przypadku podejrzenia krzywdzenia Dziecka przez Opiekuna Dziecka/ osobę z którą przebywa w hotelu w formie:
 - 1) przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego i/lub zagrożone jest jego życie, Personel zobowiązany jest zadbać o bezpieczeństwo Dziecka i odseparować je od Opiekuna Dziecka/ osoby z którą przebywa podejrzaną o krzywdzenie oraz zawiadomić policję pod numerem 112 lub 997;
 - 2) innych przestępstw, osoba interweniująca zobowiązana jest powiadomić policję lub prokuraturę składając zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa;
 - 3) jednorazowej innej przemocy fizycznej (np. klapsy, popychanie, szturchanie), przemocy psychicznej (np. poniżanie, dyskryminacja, ośmieszanie) lub innych niepokojących zachowań (tj. krzyk, niestosowne komentarze), Personel zobowiązany jest zadbać o bezpieczeństwo Dziecka, przeprowadzić rozmowę z Opiekuna Dziecka/ osobą z którą przebywa podejrzaną o krzywdzenie, w przypadku powtarzającej się przemocy osoba interweniująca zobowiązana jest powiadomić właściwy ośrodek pomocy społecznej, równolegle składając do sądu rodzinnego wniosek o wgląd w sytuację rodziny.

8. W przypadku powzięcia przez członka Personelu podejrzenia, że Dziecko jest krzywdzone przez osoby trzecie (w tym członka Personelu) w formie:
- 1) przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie, Personel zobowiązany jest zadbać o bezpieczeństwo Dziecka i odseparować je od osoby podejrzanej o krzywdzenie oraz zawiadomić policję pod nr 112 lub 997;
 - 2) innych typów przestępstw, Personel zobowiązany jest zadbać o bezpieczeństwo Dziecka i odseparować je od osoby podejrzanej o krzywdzenie oraz poinformować na piśmie policję lub prokuraturę, składając zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa;
 - 3) jednorazowej innej przemocy fizycznej (np. klapsy, popychanie, szturchanie) lub przemocy psychicznej (np. poniżanie, dyskryminacja, ośmieszanie), Personel jest zobowiązany zadbać o bezpieczeństwo Dziecka i odseparować je od osoby podejrzanej o krzywdzenie. Osoba interweniująca zobowiązana jest zakończyć współpracę z osobą krzywdzącą Dziecko;
 - 4) innych niepokojących zachowań (tj. krzyk, niestosowne komentarze), Personel zobowiązany jest zadbać o bezpieczeństwo Dziecka i odseparować je od osoby podejrzanej o krzywdzenie oraz osoba interweniująca zobowiązana jest przeprowadzić rozmowę dyscyplinującą, a w przypadku braku poprawy zakończyć współpracę.
9. W sytuacji podejrzenia krzywdzenia Dziecka należy uniemożliwić Dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie Dziecka oddalenie się z hotelu.
10. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji należy trzymać tę osobę pod nadzorem dwóch pracowników w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych Gości.
11. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo Dziecka. Dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji.
12. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa powiązanego z kontaktem Dziecka z materiałem biologicznym sprawcy (sperma, ślina, naskórek), należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby Dziecko myło się oraz jadło/piło do czasu przyjazdu policji.
13. 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.
14. Personel oraz osoba interweniująca ma obowiązek sporządzić notatkę służbową ze zdarzenia oraz podjętych działań. Notatka może mieć formę pisemną lub mailową.
15. Po interwencji należy opisać zdarzenie w ewidencji zdarzeń zagrażających dobru Dziecka. Ewidencję zdarzeń zagrażających dobru Dziecka prowadzi osoba wyznaczona przez Dyrektora hotelu.

§ 6.

Zasady zapewniające bezpieczne relacje między Personelem a Dzieckiem

1. Naczelną zasadą wszystkich czynności podejmowanych przez Personel jest działanie dla dobra Dziecka i w jego najlepszym interesie.
2. Personel traktuje Dziecko z szacunkiem oraz uwzględnia jego godność i potrzeby. Niedopuszczalne jest stosowanie przemocy wobec Dziecka w jakiegokolwiek formie. Personel realizując te cele działa w ramach obowiązującego prawa, przepisów wewnętrznych organizacji oraz swoich kompetencji.

3. Personel jest zobowiązany do utrzymywania profesjonalnej relacji z Dziećmi i każdorazowego rozważenia, czy reakcja, komunikat bądź działanie wobec Dziecka są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych Dzieci.
4. Nie wolno zawstydzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać Dziecka. Nie wolno krzyczeć na Dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa Dziecka lub innych Dzieci.
5. Nie wolno ujawniać informacji wrażliwych dotyczących Dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych Dzieci. Obejmuje to wizerunek Dziecka, informacje o jego/jej sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej.
6. Personel zobowiązany jest do zapewnienia Dzieci, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć Personelowi hotelu i mogą oczekiwać odpowiedniej reakcji i/lub pomocy.
7. Nie wolno proponować Dzieciom alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również używać ich w obecności Dzieci.
8. Każde przemocowe działanie wobec Dziecka jest niedopuszczalne.
9. Kontakt z Dziećmi powinien odbywać się wyłącznie w godzinach pracy i dotyczyć celów mieszczących się w zakresie obowiązków Personelu. Nie wolno zapraszać Dzieci do swojego miejsca zamieszkania ani spotykać się z nimi poza godzinami pracy. Obejmuje to także kontakty z Dziećmi poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych).

§ 7.

Postanowienia końcowe

2. Hotel udostępnia do wglądu pełną treść Standardów Ochrony Małoletnich w Recepcji Hotelu.