

STANDARY OCHRONY MAŁOLETNIICH W GOLD HOTEL ZŁOTORYJA

§1. Preambuła

Mając na uwadze obowiązek prawny wynikający z zapisów ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw Dzieci, *Gold Hotel Złotoryja* przyjmuje do stosowania Standardy Ochrony Małoletnich. Niniejszy dokument stanowi zbiór zasad i procedur stosowanych, w przypadku podejrzenia, że Dziecku, które przebywa w Gold Hotel Złotoryja, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom, z uwzględnieniem sytuacji Dzieci niepełnosprawnych oraz Dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

Polityka ochrony dzieci w *Gold Hotel Złotoryja* jest realizowana w oparciu o niżej wymienione zasady:

1. *Gold Hotel Złotoryja* prowadzi swoją działalność operacyjną z poszanowaniem praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. *Gold Hotel Złotoryja* uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądaných postaw społecznych.
3. *Gold Hotel Złotoryja* 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.

§2. Definicje:

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. **Obiekty turystyczne** – obiekty hotelarskie oraz inne obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie określone w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych.
2. **Dziecko/maloletni** - na potrzeby niniejszej Polityki przyjmuje się, że dzieckiem, jest każda osoba, która nie ukończyła 18 roku życia.¹
3. **Opiekun dziecka** – przedstawiciel ustawowy dziecka: rodzic albo opiekun; rodzic zastępczy; opiekun tymczasowy (czyli osoba upoważniona do reprezentowania

¹ Zgodnie z polskim prawem dzieckiem jest każda osoba w wieku poniżej osiemnastu (art. 1 Konwencji o prawach dziecka, przyjętej przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych dnia 20 listopada 1989 r.). Małoletnim jest osoba, która nie osiągnęła pełnoletności, zatem osoba do ukończenia 18 roku życia lub kobieta, który uzyskała pełnoletność przez zawarcie małżeństwa po ukończeniu 16 roku życia (art. 10 § 1 i 2 k.c.), które może nastąpić za zezwoleniem sądu opiekuńczego z ważnych powodów i jeśli z okoliczności wynika, że zawarcie małżeństwa będzie zgodne z dobrem założonej rodziny (art. 10 § 1 kro).

małoletniego obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez opieki osób dorosłych)²

4. **Obca osoba dorosła** to każda osoba powyżej 18 roku życia, która nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
5. **Krzywdzenie dziecka** - należy rozumieć jako zachowanie, które może stanowić popełnienie czynu zabronionego na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym członka personelu obiektu turystycznego, lub zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbywanie; każde zamierzone lub niezamierzone działanie/zaniechanie jednostki, instytucji lub społeczeństwa jako całości i każdy rezultat takiego działania lub bezczynności, które naruszają prawa, swobody i dobra osobiste dzieci i/lub zakłócają ich optymalny rozwój.
6. **Formy przemocy wobec dziecka:**
 - **Przemoc fizyczna** wobec dziecka to przemoc, w wyniku której dziecko doznaje faktycznej fizycznej krzywdy lub jest nią potencjalnie zagrożone. Krzywda ta następuje w wyniku działania bądź zaniechania działania ze strony rodzica lub innej osoby odpowiedzialnej za dziecko, lub której dziecko ufa, bądź która ma nad nim władzę. Przemoc fizyczna wobec dziecka może być czynnością powtarzalną lub jednorazową.
 - **Przemoc psychiczna** wobec dziecka to przewlekła, niefizyczna, szkodliwa interakcja pomiędzy dzieckiem a opiekunem, obejmująca zarówno działania, jak i zaniechania. Zaliczamy do niej m.in.: niedostępność emocjonalną, zaniedbywanie emocjonalne, relację z dzieckiem opartą na wrogości, obwinianiu, oczernianiu, odrzucaniu, nieodpowiednie rozwojowo lub niekonsekwentne interakcje z dzieckiem, niedostrzeganie lub nieuznawanie indywidualności dziecka i granic psychicznych pomiędzy rodzicem a dzieckiem.
 - **Wykorzystywanie seksualne dziecka** to włączanie dziecka w aktywność seksualną, której nie jest ono w stanie w pełni zrozumieć i udzielić na nią świadomej zgody i/lub na którą nie jest dojrzałe rozwojowo i nie może zgodzić się w ważny prawnie sposób i/lub która jest niezgodna z normami prawnymi lub obyczajowymi danego społeczeństwa. Z wykorzystaniem seksualnym mamy do czynienia, gdy taka aktywność wystąpi między dzieckiem a dorosłym lub dzieckiem a innym dzieckiem, jeśli te osoby ze względu na wiek bądź stopień rozwoju pozostają w relacji opieki, zależności, władzy. Wykorzystanie seksualne może przyjąć również formę **wyzyskiwania seksualnego**, czyli jakiegokolwiek faktycznego lub usiłowanego nadużycia pozycji podatności na zagrożenia, przewagi sił, lub zaufania, w celach seksualnych, w tym, ale nie wyłącznie, czerpanie zysków finansowych, społecznych lub politycznych z seksualnego wykorzystywania innej osoby. Szczególne zagrożenie wyzyskiwaniem seksualnym zachodzi w czasie kryzysów humanitarnych.

² Rodzice - art. 98 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego; Opiekun - art. 155 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego; rodzic zastępczy - art. 1121 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego; opiekun tymczasowy; art. 25 Ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa.

Zagrożenie wyzyskiwaniem istnieje zarówno wobec dzieci jak i ich opiekunów (definicja za Biuletynem ONZ ST/SGB/2003/13).

- **Zaniedbywanie dziecka** to chroniczne lub incydentalne niezaspokajanie jego podstawowych potrzeb fizycznych i psychicznych i/lub nierespektowanie jego podstawowych praw, powodujące zaburzenia jego zdrowia i/lub trudności w rozwoju. Do zaniedbywania dochodzi w relacji dziecka z osobą, która jest zobowiązana do opieki, wychowania, troski i ochrony dziecka.
7. **Przestępstwo na szkodę dziecka** – 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 karnego³). Z uwagi na specyfikę obiektów zakwaterowania, 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 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).
 8. **Inne formy krzywdzenia dziecka** niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę – wszystkie formy przemocy stosowane wobec dziecka, które nie spełniają znamion przestępstwa ściganego z oskarżenia publicznego (np. krzyk, poniżanie, szarpanie, wyzywanie, zaniedbywanie potrzeb, itp.).
 9. **Pracownik** to osoba zatrudniona na umowę o pracę lub świadcząca pracę na podstawie zbliżonej umowy (np. zlecenie, B2B, umowa o dzieło), a także stażysta, praktykant, wolontariusz itp.
 10. **Przedsiębiorca** – organ/podmiot/osoba zarządzająca danym obiektem turystycznym lub siecią obiektów, odpowiedzialna za właściwe funkcjonowanie obiektu pod względem formalnym.

§3. Zasady bezpiecznych relacji pracownik -dziecko

1. Do stosowania poniższych zasad zobowiązani są wszyscy pracownicy *Gold Hotel Złotoryja*, również inne osoby dorosłe, które mają kontakt z dziećmi na terenie obiektu, jeśli kontakt ten odbywa się za zgodą obiektu.
2. Naczelną zasadą wszystkich działań podejmowanych przez pracowników jest traktowanie dziecka z szacunkiem i uwzględnianie jego godności i potrzeb.
3. Niedopuszczalne jest stosowanie przez pracowników i inne osoby dorosłe wobec dziecka przemocy w jakiegokolwiek formie.

³ Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1138 z późn. zm.).

4. 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.
5. Nie wolno zawstydzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać Dziecka. Nie wolno krzyczeć na Dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa Dziecka lub innych Dzieci.
6. 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.
7. 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.
8. Nie wolno proponować Dzieciom alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również używać ich w obecności Dzieci.
9. Każde przemocowe działanie wobec Dziecka jest niedopuszczalne.
10. 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).

§4. Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w Hotelu i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu.

1. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest ustalenie tożsamości dziecka przebywającego w obiekcie turystycznym i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie.
2. Pracownik recepcji podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, która towarzyszy dziecku.
3. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
 - a. poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem. Przykładowe dokumenty mogące posłużyć identyfikacji to: dowód osobisty, legitymacja szkolna, aplikacja MObywatel, Internetowe Konto Pacjenta, orzeczenie sądu. W przypadku braku dokumentu tożsamości lub odmowy jego okazania należy poprosić o podanie danych dziecka (np. imię, nazwisko, adres, datę urodzenia)

albo złożenie oświadczenia w celu identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie na formularzu wydanym przez pracownika Działu Recepcji..

- b. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej lub odmowy ich okazania należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko.
 - c. 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)
 - d. 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 odmowy ze strony osoby dorosłej okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu bezpieczeństwa dzieciom korzystającym z Gold Hotel Złotoryja i że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 13 maja 2016 roku pracownicy obiektu muszą stosować się do przepisów z zakresu praw dziecka. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką.
 5. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, a zwłaszcza gdy odmawia on okazania dokumentu tożsamości lub złożenia oświadczenia zawierającego dane dziecka, należy o tym dyskretnie powiadomić przełożonego i pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu), w taki sposób aby nie wzbudzać podejrzeń (można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na zapleczu recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w holu, restauracji lub innym miejscu.)
 6. Od momentu, kiedy pojawią się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być w miarę możliwości w zasięgu wzroku pracownika obiektu turystycznego i nie powinni zostawać sami.
 7. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
 8. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub o popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę jak w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.
 9. W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów *Gold Hotel Złotoryja* np. serwis sprząający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony i in., powinni oni niezwłocznie zawiadomić przełożonego, a w przypadku jego nieobecności - osobę decyzyjną, która podejmie odpowiednie działania.
 10. 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 zawiadomienia policję.

§5. Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro Dziecka znajdującego się na terenie Gold Hotel Złotoryja jest zagrożone.

1. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:
 - a. dziecko ujawniło pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia,
 - b. pracownik zaobserwował krzywdzenie,
 - c. 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.
2. Pracownik, który ma uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest lub zostało skrzywdzone, powinien niezwłocznie zawiadomić przełożonego/osobę decyzyjną, która zawiadamia policję. W przypadku istniejącego zagrożenia bezpieczeństwa dziecka, pracownik, który powziął uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia dziecka niezwłocznie zawiadamia policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia.
3. Należy dołożyć starań, aby utrudnić lub nawet uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W przypadku określonym w Kodeksie postępowania karnego można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji, osoba zatrzymana pozostaje pod nadzorem pracowników ochrony lub innych pracowników hotelu, którzy mogą dokonać takich czynności bez narażenia swojego zdrowia lub życia.
5. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko, w miarę możliwości powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji. O ile to możliwe, należy podjąć próbę wsparcia dziecka.
6. 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. Należy wyjaśnić dziecku, dlaczego zastosowano wobec niego takie ograniczenia.
7. Po przejęciu dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia, które na wniosek służb zostaną przekazane listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
8. Personel oraz osoba interweniująca ma obowiązek sporządzić notatkę służbową ze zdarzenia oraz podjętych działań. Notatka może mieć formę pisemną lub mailową.

§6. Procedura w przypadku podejrzenia lub stwierdzenia krzywdzenia dziecka przez pracownika/ inną osobę dorosłą

1. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez pracownika lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Gold Hotel Złotoryja lecz przez podmiot trzeci, osoba, która powzięła tę informację powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie przełożonego/osobę decyzyjną.
2. Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna niezwłocznie powiadomić policję, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy oraz powiadomić przełożonego/osobę decyzyjną, który powiadamia opiekunów/rodziców dziecka. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje przełożonego/osobę decyzyjną co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
3. W przypadku, gdy pracownik dopuścił się wobec dziecka innej formy krzywdzenia niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę, Przedsiębiorca, po powzięciu informacji, powinien zbadać wszystkie okoliczności sprawy, w szczególności wysłuchując pracownika podejrzanego o krzywdzenie oraz innych świadków zdarzenia. W sytuacji, gdy naruszenie dobra dziecka jest znaczne, w szczególności, gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności dziecka, Przedsiębiorca powinien zarekomendować osobie kierującej obiektem adekwatne działania personalne w stosunku do tego pracownika.
4. Jeżeli osoba, która dopuściła się krzywdzenia nie jest bezpośrednio zatrudniona przez *Gold Hotel Złotoryja* lecz przez podmiot trzeci (np. outsourcing) wówczas należy zarekomendować zakaz jej wstępu na teren *Gold Hotel Złotoryja*, a w razie potrzeby rozwiązać z podmiotem trzecim umowę.

§7. Procedura w przypadku stwierdzenie stosowania innych form przemocy wobec dziecka przez rodzica/opiekuna prawnego/inną osobę dorosłą

1. W przypadku stwierdzenia krzywdzenia dziecka przez rodzica/opiekuna prawnego lub inną osobę dorosłą, z którą dziecko przebywa na terenie obiektu, każdy pracownik będący świadkiem takiego krzywdzenia powinien na nie stanowczo zareagować.
2. Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna niezwłocznie powiadomić policję, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy oraz powiadomić przełożonego/osobę decyzyjną. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje także przełożonego, co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
3. Jeżeli pracownik obiektu jest świadkiem przemocy fizycznej zastosowanej wobec dziecka (klapsy, szarpanie, krzyk, inne wymienione w definicji przemocy fizycznej) powinien starać się przerwać krzywdzenie i zareagować.

4. W sytuacji pozostawienia dziecka poniżej 7 roku życia bez opieki, pracownik który powziął informacje o takim zdarzeniu, powinien powiadomić o tym fakcie przełożonego. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji podejmuje decyzje o dalszym postępowaniu, w kontekście zapisów Kodeksu Karnego i Kodeksu Wykroczeń⁴. W zależności od tego kontekstu przełożony podejmuje próbę odnalezienia rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa na terenie obiektu i wyjaśnia, że nie może on pozostawiać dziecka bez opieki. W sytuacji, kiedy odnalezienie rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa w obiekcie nie jest możliwe, lub rodzic/opiekun prawny/inna osoba dorosła nie chce lub/i nie jest zdolna przejąć opieki nad dzieckiem, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka.

§5. Postanowienia końcowe

1. Polityka ochrony dzieci wchodzi w życie z dniem 15.02.2024.
2. Przedsiębiorca przeprowadza wśród pracowników *Gold Hotel Złotoryja*, raz na 2 lata, ankietę monitorującą poziom realizacji Standardów ochrony małoletnich.
3. Polityka ochrony dzieci jest udostępniona na stronie internetowej www.gold-hotel.pl oraz w recepcji hotelu.

⁴ Kodeks Karny art. 160 par.1 i 2; art. 210 par.1, Kodeks wykroczeń art. 106