

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH W HOTELU TEXAS W ŻORACH

Mając na uwadze treść ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy - Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2023r. poz. 1606), w szczególności wynikający z niej obowiązek wprowadzenia standardów ochrony małoletnich przez podmioty świadczące usługi hotelarskie oraz turystyczne, a także prowadzące inne miejsca zakwaterowania zbiorowego, w zakresie niezbędnym do zapewnienia ochrony małoletnich Hotel Texas w Żorach przyjmuje niniejszy dokument jako wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecko, które przebywa w hotelu, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom.

Politykę ochrony dzieci w naszym hotelu będziemy realizować poprzez niniejsze zasady.

Rozdział I

Definicje pojęć

Użytych w niniejszych Standardach pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

1. Hotel – Hotel Texas w Żorach, przy ul. Katowickiej 24, prowadzony przez Nowe Miasto sp. z o.o. z siedzibą w Żorach przy ul. Wodzisławskiej 3a,
2. Spółka – Nowe Miasto sp. z o.o. z siedzibą w Żorach,
3. Personel lub Pracownicy – osoby zatrudnione w Hotelu na podstawie stosunku pracy lub wykonujące usługi w Hotelu na podstawie umowy cywilnoprawnej w zakresie związanym z bezpośrednią obsługą gości hotelowych,
4. Standardach – niniejsze Standardy ochrony małoletnich w Hotelu Texas w Żorach.

Rozdział II

Zasady zapewniające bezpieczne relacje między personelem podmiotu a małoletnim

1. Hotel Texas prowadzi swoją działalność z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Hotel Texas uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. W szczególności, Hotel Texas 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 Texas 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.
5. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest identyfikacja dziecka przebywającego w obiekcie i jego/jej relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą

przebywa w obiekcie. Personel podejmuje adekwatne kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.

6. Każdy z członków personelu Hotelu Texas jest uprawniony i zobowiązany do udzielenia pomocy dziecku, w szczególności w sytuacjach, w których dziecko prosi o pomoc lub w związku ze stosowaniem niniejszych Standardów stwierdzone zostaną okoliczności mogące świadczyć o krzywdzeniu małoletnich.

Rozdział III

Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w obiekcie hotelarskim i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w tym obiekcie

1. Zawsze, kiedy jest to możliwe, należy dokonywać identyfikacji dziecka i jego/jej relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w obiekcie.
2. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanych, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka, identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana przez pracownika recepcji. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia znajdują się w załączniku nr 1.
3. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego/jej 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 obiektu 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. Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i dzieckiem znajduje się w Załączniku nr 2;
 - c. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie);
 - d. 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.
4. 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 Texas bezpieczeństwa i została opracowana w porozumieniu z organizacjami pozarządowymi działającymi w tym przedmiocie.

5. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką i jeszcze raz podkreślić, że procedura ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom.
6. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, należy dyskretnie powiadomić przełożonego i pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu). Od momentu kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu i nie zostawać sami.
7. 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.
8. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia Policję, a także sąd opiekuńczy. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.
9. W przypadku gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów Hotelu Texas np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony, powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.
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 i podejmuje decyzję o przeprowadzeniu interwencji i zawiadomienia Policję a także sąd opiekuńczy.

Rozdział IV

Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie obiektu hotelarskiego lub korzystającego z usług turystycznych jest zagrożone

1. Mając uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest krzywdzone, należy niezwłocznie zawiadomić Policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. W zależności od dynamiki sytuacji i okoliczności, telefon wykonuje osoba, która jest bezpośrednim świadkiem zdarzenia (pracownik/przełożony). Jeśli zawiadamiającym jest pracownik, jednocześnie o zdarzeniu informuje swojego przełożonego.
2. 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.
3. W sytuacjach, o których mowa w pkt 2 należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzonej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W uzasadnionych przypadkach określonych w art. 243 §1 kodeksu postępowania karnego można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzonej. W takiej

sytuacji, do czasu przybycia Policji należy trzymać tę osobę pod nadzorem dwóch pracowników w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych gości.

5. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu Policji.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa powiązanego z kontaktem dziecka z materiałem biologicznym sprawcy, należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby dziecko myło się oraz jadło/piło do czasu przyjazdu Policji.
7. 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.
8. Po interwencji należy opisać zdarzenie w dzienniku zdarzeń lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu.

Rozdział V

Zatrudnianie osób do pracy z małoletnimi

1. Wszystkie osoby pracujące z dziećmi muszą być dla nich bezpieczne, co oznacza m.in., że ich historia zatrudnienia powinna wskazywać, że nie skrzywdziły w przeszłości żadnego dziecka.
2. Każdą osobę zatrudnianą przez Hotel Texas do prac związanych z edukacją, wypoczynkiem i opieką nad dziećmi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym. Sprawdzenie osoby w Rejestrze odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w Rejestrze z dostępem ograniczonym, który następnie wkładany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej. Zakres danych osobowych niezbędnych do sprawdzenia osoby w Rejestrze znajduje się w Załączniku nr 3.
3. Wszyscy pracownicy zatrudnieni do pracy z dziećmi, w tym osoby, które mogą mieć potencjalny kontakt z dziećmi, powinny złożyć oświadczenie o braku karalności i o nietoczeniu się postępowań o czyny przeciwko dzieciom – Załącznik nr 4.

Rozdział VI

Procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz zawiadamianie sądu opiekuńczego

1. Osobą odpowiedzialną za składanie zawiadomień Policji w związku z krzywdzeniem małoletnich a także sądu opiekuńczego jest Menager do spraw hotelu i gastronomii.
2. W sytuacjach niecierpiących zwłoki zawiadomienie, o którym mowa w pkt 1 może złożyć każdy z pracowników Hotelu a następnie powiadamia Menagera do spraw hotelu i gastronomii.
3. O każdym przypadku złożenia zawiadomień opisanych w niniejszym rozdziale należy powiadomić Zarząd spółki Nowe Miasto sp. z o.o.
4. Stosowanie Standardów następuje z uwzględnieniem wymogów wynikających z innych przepisów, zwłaszcza w zakresie ochrony danych osobowych a także z zachowaniem obowiązku zachowania poufności uzyskiwanych informacji.

Rozdział VII

Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie personelu podmiotu do stosowania standardów, zasady przygotowania tego personelu do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności

1. Menager do spraw hotelu i gastronomii jest uprawniony i odpowiedzialny za:
 - a) zgłaszanie zawiadomień Policji, sądu opiekuńczego w związku ze stosowaniem niniejszych Standardów,
 - b) przeszkolenie pracowników Hotelu w stosowaniu Standardów,
 - c) dokonywania przeglądu stosowania procedury, zgłaszania Zarządowi potrzeb szkoleń i aktualizacji,
 - d) zapewnienia ochrony danych osobowych i poufności informacji uzyskanych w związku ze stosowaniem Standardów.
2. Pracownicy Hotelu odbywają szkolenia w stosowaniu Standardów.
3. Czynności dotyczące przygotowania pracowników do stosowania Standardów, przeprowadzonych szkoleń są dokumentowane. Dokumenty potwierdzające przygotowanie, przebyte szkolenia są podpisywane przez pracowników i przechowywane przez Menagera do spraw hotelu i gastronomii.

Rozdział VIII

Postanowienia końcowe

1. Przegląd stosowania Standardów ochrony małoletnich przeprowadzany jest co najmniej raz na 2 lata i dokumentowany.
2. Zmiany w Standardach wprowadzane są w trybie właściwym do ich przyjęcia przez Zarząd Spółki.
3. Standardy publikowane są na stronie internetowej Hotelu Texas.
4. Na podstawie Standardów opracowywany jest ich wyciąg w formie zrozumiałej dla osób małoletnich.

ZAŁĄCZNIK NR 1. 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.

RECEPCJA

- Gość nie chce podać swoich danych osobowych ani danych dziecka. Gość zabiera dziecko bezpośrednio do pokoju, sprawia wrażenie jakby nie chciał, żeby dziecko nawiązało kontakt z osobą pracującą w recepcji.
- Gość oświadcza, że nie ma dokumentów swoich i/lub dziecka; nie chce udzielić wyjaśnień. Gość, który melduje się z dzieckiem, zaprasza inne osoby, które nie są gośćmi obiektu (osoby takie mogą pojawiać się na krótki czas).
- Gość płaci gotówką albo kartą prepaid. Płaci codziennie (nie wie, na ile się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby opłacił nocleg. Gość wynajmuje pokój na godziny albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.
- Gość przywozi ze sobą gadżety czy przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom jako prezenty. Gość, który przyjeżdża z dzieckiem, nie ma bagażu albo przyjeżdża z bardzo małym bagażem (podręczna torba/aktówka).
- Gość pojawia się w obiekcie z dzieckiem, z którym wcześniej nie meldował się w recepcji. Gość zachowuje się wobec dziecka w sposób nacechowany seksualnie, a relacja między osobą dorosłą a dzieckiem nie wydaje się naturalna i opiekuńcza.
- Gość z dzieckiem wynajmuje pokój, w którym jest mniej łóżek niż meldowanych osób – np. łóżko małżeńskie. Dziecko jest ubrane w sposób nieodpowiedni do pogody albo nieadekwatny względem osoby dorosłej, z którą przyjechało do obiektu.

- Podczas rejestracji dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone do przebywania w obiekcie z osobą dorosłą. Dzieci sprzedające drobne przedmioty albo zebrzące pod obiektem.
- Dziecko przychodzi do obiektu późno w nocy lub w czasie, kiedy powinno być w szkole. Dziecko nie wie, gdzie jest albo pytane o cel podróży podaje niespójne odpowiedzi.

RESTAURACJA I BAR

- Gość przychodzi do baru lub restauracji z dzieckiem, z którym nie był zameldowany w obiekcie. Osoby z zewnątrz, niezameldowane w obiekcie, zdają się szukać klientów i coś im oferować (możliwe, że będą chciały pośredniczyć w przekazaniu kontaktów do dzieci).
- Gość dopytuje się o usługi seksualne dla dorosłych, w tym z młodymi osobami (np. zasłyszana rozmowa w barze czy restauracji). Nastolatki czekają przy stole albo w barze na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się ich rodzicem czy opiekunem.
- Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze. Wymiana gotówki pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem.
- Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego. Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzą do sali na śniadanie.
- Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja. Dorosły podaje dziecku alkohol.

PERSONEL

- Wywieszka “Nie przeszkadzać” ciągle widoczna na drzwiach pokoju, w którym przebywają dzieci. Brak zgody na sprzątanie pokoju przez cały pobyt gościa.
- Dużo banknotów/gotówki zauważonych w pokoju (może świadczyć o nielegalnych płatnościach). Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju lub w ogóle nie wychodzą z pokoju (np. donoszone jest im jedzenie).
- Zauważone w pokoju w dużej liczbie komputery, telefony komórkowe, czytniki do kart płatniczych. Osoba dorosła i dzieci nieczęsto wychodzą z pokoju, prawie wcale nie wychodzą albo wychodzą tylko w godzinach, kiedy mało gości przemieszcza się po obiekcie.
- W pokoju znajdują się ubrania dziecięce albo zabawki, mimo że dziecko nie zostało zameldowane w obiekcie. Osoby dorosłe, które nie są gośćmi obiektu, przebywają w lobby, zdają się obserwować okolicę i kontaktują z gościem obiektu, który przyjechał z dzieckiem.

- Zauważona duża ilość alkoholu albo narkotyki w pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się z dzieckiem. W pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się tylko z dzieckiem/dziećmi, znajdują się prezerwatywy etc. zostawione w widocznym miejscu.

ZAŁĄCZNIK NR 2. 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 Texas obowiązują procedury 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 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 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/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.

ZAŁĄCZNIK NR 3. ZAKRES DANYCH DO SPRAWDZENIA OSOBY W REJESTRZE SPRAWCÓW PRZESTĘPSTW NA TLE SEKSUALNYM

Zakres danych pracownika/współpracownika/stażysty niezbędnych do sprawdzenia w Rejestrze Sprawców Przepęstw na Tle Seksualnym:

- Imię i nazwisko
- Data urodzenia
- Pesel
- Nazwisko rodowe
- Imię ojca
- Imię matki

Rejestr dostępny jest na stronie: <https://rps.ms.gov.pl/>. By móc uzyskać informacje z rejestru z dostępem ograniczonym, konieczne jest założenie profilu organizacji.

ZAŁĄCZNIK NR 4. WZÓR OŚWIADCZENIA PRACOWNIKA.

OŚWIADCZENIE

.....
miejsce i data

Ja, legitymująca/y się dowodem osobistym o nr oświadczam, że nie byłam/em skazana/y za przestępstwo przeciwko wolności seksualnej i obyczajności i przestępstwa z użyciem przemocy na szkodę małoletniego i nie toczy się przeciwko mnie żadne postępowanie karne ni dyscyplinarne w tym zakresie.

Ponadto oświadczam, że zapoznałam/-em się ze Standardami ochrony małoletnich obowiązującymi w Hotelu Texas i zobowiązuję się do ich przestrzegania.

.....