

**Standardy Ochrony Małoletnich  
w Gemo Sp. z o.o. (operator hotelu Holiday Inn Krakow City Centre)**

Rozdział 1

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**§ 1**

1. Standardy Ochrony Małoletnich w Gemo Sp. z o.o. zwane dalej „Standardami” określają:
  - 1) zasady bezpiecznej rekrutacji pracowników (personelu);
  - 2) zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnim a personelem Hotelu lub organizatora, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich;
  - 3) zasady i procedurę podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego;
  - 4) procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego,
  - 5) zasady przeglądu i aktualizacji standardów;
  - 6) sposób dokumentowania i zasady przechowywania ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego.
2. Ponadto Standardy określają:
  - 1) wymogi dotyczące bezpiecznych relacji między małoletnimi, a w szczególności zachowania niedozwolone;
  - 2) zasady korzystania z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci Internet;

**§ 2**

Ilekoć w niniejszych Standardach jest mowa bez bliższego określenia o:

- 1) **Hotelu** – należy rozumieć przez to Gemo Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem 0000218198
- 2) **dziecku, małoletnim, uczestniku** – należy rozumieć osoby do ukończenia 18 roku życia, którzy są uczestnikami wydarzeń organizowanych przez Hotel i organizatorów, przy czym czytając niniejszy akt należy uwzględniać w odniesieniu do ww. osób również klasyfikację prawną, zgodnie z którą:

- a) w zakresie postępowania dotyczącego zapobiegania i zwalczania demoralizacji, osoba która nie ukończyła 18 lat określana jest jako osoba nieletnia,
  - b) w zakresie postępowania o czyny karalne małoletni jest to osoba, która dopuściła się takiego czynu po ukończeniu 13 lat, a przed ukończeniem lat 17,
  - c) w zakresie wykonywania środków wychowawczych lub poprawczych małoletnim jest osoba, względem której takie środki zostały orzeczone (choćby ukończyła ona 18 lat), nie dłużej jednak niż do osiągnięcia wieku 21 lat.
- 3) **wolontariuszu** - należy przez to rozumieć wyłącznie osobę w wieku powyżej 13 roku życia, przy czym umowę z wolontariuszem w wieku poniżej 18 roku życia zawiera się za uprzednią zgodą jego rodzica;
  - 4) **opiekun prawny** – rozumie się przez to rodziców oraz inne osoby, którym sąd powierzył sprawowanie opieki nad dzieckiem, a także osoby przez nich upoważnione;
  - 5) **Dyrektor** – należy przez to rozumieć osobę zarządzającą hotelem - Dyrektor Generalny
  - 6) **Koordinator** - należy przez to rozumieć osobę wyznaczoną przez Zarząd do pełnienia funkcji na podstawie pełnomocnictwa – Dyrektor ds. personalnych / Asystent Dyrektora Generalnego
  - 7) **Personel** – pracownicy Hotelu , współpracownicy bez względu na podstawę nawiązania współpracy
  - 8) **organizatorze** - rozumie się przez to innych niż Hotel organizatorów w zakresie działalności związanej z edukacją, wypoczynkiem lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich lub z opieką nad nimi;
  - 9) **krzywdzeniu małoletniego** – należy rozumieć popełnienie czynu zabronionego lub czynu karnego na szkodę małoletniego przez jakąkolwiek osobę;
  - 10) **danych osobowych małoletniego** należy przez to rozumieć wszelkie informacje umożliwiające identyfikację małoletniego;
  - 11) **osobie odpowiedzialnej za Standardy Ochrony Małoletnich** – należy przez to rozumieć Dyrektora Generalnego oraz Koordynatora czyli pracownika sprawującego nadzór nad realizacją niniejszych Standardów;

## Rozdział 2

### ZASADY BEZPIECZNEJ REKRUTACJI PRACOWNIKÓW (PERSONELU)

#### §3

- 1. Dyrektor / Koordynator, przed nawiązaniem z osobą stosunku pracy lub przed dopuszczeniem osoby do działalności w kontakcie z małoletnimi, związanej bezpośrednio z:
  - a. edukacją,
  - b. wypoczynkiem,
  - c. opieką

w charakterze opiekuna, organizatora lub prowadzącego, zobowiązany jest do uzyskania informacji, czy dane tej osoby są zamieszczone w Rejestrze z dostępem ograniczonym lub Rejestrze osób, w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15 wydała postanowienie o wpisie w Rejestr.

2. Koordynator uzyskuje informacje z Rejestru z dostępem ograniczonym za pośrednictwem systemu teleinformatycznego prowadzonego przez Ministra Sprawiedliwości. W pierwszej kolejności należy założyć konto w systemie teleinformatycznym. Konto podlega aktywacji dokonywanej przez biuro informacji.
3. Rejestr osób, w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15 wydała postanowienie o wpisie w Rejestr, jest ogólnodostępny - nie wymaga Hotel konta.
4. Informacje zwrotne otrzymane z systemu teleinformatycznego Dyrektor / Koordynator drukuje i składa do części A akt osobowych, związanych z nawiązaniem stosunku pracy. To samo dotyczy Rejestru osób, w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw wyjaśniania przypadków czynności skierowanych przeciwko wolności seksualnej i obyczajności wobec małoletniego poniżej lat 15, wydała postanowienie o wpisie w Rejestr. Przy czym w przypadku tego drugiego Rejestru wystarczy wydrukować stronę internetową, na której widnieje komunikat, że dana osoba nie figuruje w rejestrze.
5. Jeśli dla osoby do innej działalności, o której mowa w ust. 1 nie tworzy się pracowniczej teczki akt osobowych, wydruk z systemu teleinformatycznego zamieszcza się w utworzonej do tego celu odrębnej dokumentacji.
6. Dyrektor / Koordynator od kandydata na pracownika pobiera informację z Krajowego Rejestru Karnego o niekaralności.
7. Jeżeli kandydat na pracownika posiada obywatelstwo inne niż polskie wówczas powinien przedłożyć również informację z rejestru karnego państwa, którego jest obywatelem, uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariatu związanej z kontaktami z małoletnimi, bądź informację z rejestru karnego, jeżeli prawo tego państwa nie przewiduje wydawania informacji dla wyżej wymienionych celów.
8. Dyrektor / Koordynator pobiera od kandydata na pracownika oświadczenie o państwie/państwach (innych niż Rzeczypospolita Polska), w których kandydat zamieszkiwał w ostatnich 20 latach. Kandydat składa takie oświadczenie pod rygorem odpowiedzialności karnej.

9. Jeżeli prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja o niekaralności nie przewiduje wydawania takiej informacji lub nie prowadzi rejestru karnego, wówczas kandydat składa, pod rygorem odpowiedzialności karnej, oświadczenie o tym fakcie wraz z oświadczeniem, że nie był prawomocnie skazany oraz nie wydano wobec niego innego orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuścił się takich czynów zabronionych, oraz że nie ma obowiązku wynikającego z orzeczenia sądu, innego uprawnionego organu lub ustawy, stosowania się do zakazu zajmowania wszelkich lub określonych stanowisk, wykonywania wszelkich lub określonych zawodów albo działalności, związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.
10. Pod oświadczeniami składanymi pod rygorem odpowiedzialności karnej składa się oświadczenie o następującej treści: Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia. Oświadczenie to zastępuje pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.
11. Wzory oświadczeń dotyczących obywatelstwa / obywatelstw oraz zamieszkiwania w ciągu 20 lat oraz oświadczenia o niekaralności oraz o toczących się postępowaniach przygotowawczych, sądowych i dyscyplinarnych określa **załącznik 1 do niniejszych Standardów**.
12. W sytuacji podejmowania przez Hotel współpracy z organizatorem w zakresie działalności związanej z wychowaniem, edukacją, realizacją zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi to na organizatorze ciąży obowiązek zapewnienia bezpiecznej rekrutacji pracowników (personelu) poprzez zastosowanie procedur określonych w ust.1 – 12.
13. Organizator zastosowanie bezpiecznej rekrutacji pracowników (personelu) poprzez zastosowanie procedur określonych w ust. 1–12 potwierdza stosownym pisemnym oświadczeniem przedłożonym Dyrektor / Koordynatorowi Hotelu.
14. Za realizację obowiązków, o których mowa w ust. 1-14 odpowiada Dyrektor / Koordynator, który może upoważnić do tego innego pracownika.

### Rozdział 3

#### **ZASADY ZAPEWNIAJĄCE BEZPIECZNE RELACJE MIĘDZY MAŁOLETNIM A PERSONELEM HOTELU, A W SZCZEGÓLNOŚCI ZACHOWANIA NIEDOZWOLONE WOBEC MAŁOLETNICH**

##### **§ 4**

1. Małoletni mają prawo do bycia traktowanymi przez personel z jednakową troską.
2. Personel obowiązany jest do utrzymywania profesjonalnej relacji z małoletnimi i każdorazowego rozważenia, czy reakcja, komunikat bądź działanie wobec małoletniego są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe.

3. Personel obowiązany jest do działania w sposób otwarty i przejrzysty dla innych, aby zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji zachowania.
4. Nie może być ze strony personelu tolerancji wobec jakichkolwiek zachowań, które mogą zostać odczytane jako krzywdzenie małoletniego, w tym znęcanie się lub dokuczanie, zarówno ze strony dorosłych jak i samych małoletnich.

## **§ 5**

Personel i organizatorzy:

- 1) równo traktują każdego małoletniego bez względu na jego pochodzenie, wygląd, przekonania, wyznanie, kolor skóry;
- 2) w komunikacji z małoletnim zachowują szacunek i cierpliwość oraz używają języka pozbawionego ocen, etykiet, dostosowanego do poziomu rozwoju małoletniego.
- 3) są zobowiązani do wykazywania szacunku i troski dla nietykalności cielesnej, intymności i prywatności małoletniego.

## **§ 6**

1. Niedozwolone są następujące zachowania personelu i organizatorów wobec małoletnich:
  - 1) wszelkie zachowania, które mają znamiona innych form przemocy psychicznej, fizycznej lub wykorzystywania seksualnego;
  - 2) wszelkie zachowania, które zawstydzają, upokarzają, deprecjonują lub poniżają;
  - 3) niestosowny kontakt fizyczny z małoletnim, naruszający godność, nietykalność cielesną, intymność i prywatność małoletniego; dopuszczalny kontakt fizyczny powinien być w naturalny sposób związany z zabawą, koniecznością zapewnienia dziecku bezpieczeństwa (w sytuacji zagrożenia lub paniki spowodowanej czynnikami zewnętrznymi np. pożar, niebezpieczne zachowania osób trzecich), działaniem z zakresu pomocy przedmedycznej (działania ratunkowe związane z udzielaniem pierwszej pomocy) lub ewentualną potrzebą uspokojenia dziecka.
2. Nie do zaakceptowania jest werbalne i niewerbalne naruszanie dobra małoletnich przez personel lub organizatora; obejmuje to używanie wulgarnych słów, gestów, żartów, czynienie obraźliwych uwag czy wykorzystywanie wobec małoletniego relacji władzy lub przewagi fizycznej.
3. Nie jest dozwolone proponowanie małoletniemu alkoholu, wyrobów tytoniowych, środków odurzających (w tym narkotyków) lub tolerowanie ich używania.
4. Personel nie kontaktuje się prywatnymi kanałami komunikacji z małoletnimi (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, prywatne profile w mediach społecznościowych);
5. Jeśli zachodzi taka konieczność, właściwą formą komunikacji z małoletnimi są kanały służbowe (e-mail, telefon służbowy), przy czym powinny one być ściśle powiązane z wykonywaniem obowiązków służbowych.
6. Nie jest dozwolone ujawnianie informacji wrażliwych dotyczących małoletniego wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec małoletnich.

7. Nie jest dozwolone utrwalanie wizerunku małoletniego dla celów prywatnych poprzez filmowanie, nagrywanie, fotografowanie. Zakaz ten obejmuje także udostępnianie wizerunku małoletniego osobom trzecim. Wyjątkiem jest utrwalanie wizerunku na potrzeby Hotelu, na podstawie zgody udzielonej opiekunów prawnych.

## § 7

Nieprzestrzeganie zasad postępowania traktowane jest jako naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych z wszystkimi wynikającymi stąd konsekwencjami, z rozwiązaniem stosunku pracy włącznie.

## Rozdział 4

### ZASADY I PROCEDURA PODEJMOWANIA INTERWENCJI W SYTUACJI PODEJRZENIA KRZYWDZENIA LUB POSIADANIA INFORMACJI O KRZYWDZENIU MAŁOLETniego

## § 8

Krzywdzeniem jest:

- 1) **przemoc fizyczna** – czyli celowe uszkodzenie ciała, zadawanie bólu lub groźba uszkodzenia ciała. Skutkiem przemocy fizycznej mogą być m. in. złamania, siniaki, rany cięte, poparzenia, obrażenia wewnętrzne. Przemoc fizyczna powoduje lub może spowodować utratę zdrowia bądź też zagrażać życiu;
- 2) **przemoc emocjonalna/psychiczna** – czyli powtarzające się poniżanie, upokarzanie i ośmieszanie małoletniego, wciąganie małoletniego w konflikt osób dorosłych, manipulowanie nim, brak odpowiedniego wsparcia, stawianie małoletniemu wymagań i oczekiwań, którym nie jest on w stanie sprostać;
- 3) **przemoc seksualna** – czyli angażowanie małoletniego w aktywność seksualną przez osobę dorosłą, w tym wykorzystywanie seksualne, które odnosi się do zachowań z kontaktem fizycznym (np. dotykanie małoletniego, współżycie z małoletnim) oraz zachowania bez kontaktu fizycznego (np. pokazywanie małoletniemu materiałów pornograficznych, podglądanie, ekshibicjonizm). Przemoc ta może być jednorazowym incydentem lub powtarzać się przez dłuższy czas;
- 4) **zaniedbywanie** – czyli niezaspokajanie podstawowych potrzeb materialnych i emocjonalnych małoletniego przez opiekuna prawnego, niezapewnienie mu odpowiedniego jedzenia, ubrań, schronienia, opieki medycznej, bezpieczeństwa, braku dozoru nad wypełnianiem obowiązku szkolnego.

## § 9

1. Personel w swojej pracy kieruje się przepisami prawa i działa na rzecz ochrony dzieci przed krzywdzeniem.

## § 10

1. Procedury podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego opisuje poniższa tabela:

|                                             | INTERWENCJA KARNA                         | NIEBIESKA KARTA                              |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Przesłanki                                  | Podejrzenie popełnienia przestępstwa      | Przemoc domowa                               |
| Forma interwencji                           | Zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa  | Wypełnienie formularza „Niebieska Karta - A” |
| Właściwy organ /podmiot/ adresat zgłoszenia | Policja, prokuratura                      | Miejski zespół interdyscyplinarny            |
| Stosowne przepisy                           | Kodeks karny, Kodeks postępowania karnego | Ustawa o przeciwdziałaniu przemocy domowej   |

2. Rozpoznawanie przemocy wobec dziecka odbywa się poprzez:
- 1) ujawnienie przez dziecko krzywdzenia;
  - 2) ujawnienie przez dziecko przemocy domowej;
  - 3) informacje od osoby będącej bezpośrednim świadkiem krzywdzenia małoletniego;
  - 4) analizę objawów krzywdzenia występujących u dziecka;
3. Ujawnienie przez małoletniego krzywdzenia czy przemocy w rodzinie ma miejsce wtedy, kiedy poinformuje on pracownika o tym, że doznaje jednej lub kilku jednocześnie form krzywdzenia.

## § 11

### Krzywdzenie ze strony członka personelu.

1. W przypadku gdy zgłoszono krzywdzenie małoletniego przez członka personelu, osoba ta zostaje natychmiast odsunięta od wszelkich form kontaktu z dziećmi (nie tylko z dzieckiem pokrzywdzonym) do czasu wyjaśnienia sprawy.
2. Dyrektor / Koordynator przeprowadza rozmowę z dzieckiem i innymi osobami mającymi lub mogącymi mieć wiedzę o zdarzeniu, w szczególności jego opiekunami prawnymi.
3. Dyrektor / Koordynator stara się ustalić przebieg zdarzenia, oraz wpływ zdarzenia na zdrowie psychiczne i fizyczne dziecka. Ustalenia są spisywane na karcie interwencji, której wzór określa **załącznik nr 2**.
4. Dyrektor / Koordynator organizuje spotkanie/a z opiekunami prawnymi dziecka, którym przekazuje informacje o zdarzeniu oraz o potrzebie/możliwości skorzystania ze specjalistycznego wsparcia, w tym u innych organizacji lub służb.
5. W przypadku, gdy wobec dziecka popełniono przestępstwo Dyrektor / Koordynator sporządza zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa i przekazuje je do właściwej miejscowo policji lub prokuratury. Wzór zawiadomienia określa **załącznik nr 3**.

6. W przypadku gdy członek personelu dopuścił się wobec dziecka innej formy krzywdzenia niż popełnienie przestępstwa, Dyrektor / Koordynator bada wszystkie okoliczności sprawy, w szczególności ma obowiązek wysłuchać członka personelu podejrzanego o krzywdzenie, dziecko oraz innych świadków zdarzenia. Ustalenia są spisywane na karcie interwencji, której wzór określa **załącznik nr 2**.
7. W sytuacji gdy naruszenie dobra dziecka jest znaczne, w szczególności gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności dziecka, należy rozważyć rozwiązanie stosunku prawnego z osobą, która dopuściła się krzywdzenia, lub zarekomendować takie rozwiązanie zwierzchnikom tej osoby.
8. Jeżeli członek personelu, który dopuścił się krzywdzenia, nie jest bezpośrednio zatrudniony przez Hotel lecz przez podmiot inny (organizatora), wówczas należy zawiadomić ten podmiot i zarekomendować zakaz wstępu tej osoby na teren Hotelu, a w razie konieczności rozwiązać umowę z tym podmiotem.

## **§ 12**

### **Krzywdzenie przez inne osoby trzecie.**

1. W przypadku gdy zgłoszono krzywdzenie małoletniego przez osobę trzecią (obcą, bądź spokrewnioną) Dyrektor / Koordynator przeprowadza rozmowę z dzieckiem i innymi osobami mającymi lub mogącymi mieć wiedzę o zdarzeniu, w szczególności jego opiekunami.
2. Dyrektor / Koordynator stara się ustalić przebieg zdarzenia, ale także wpływ zdarzenia na zdrowie psychiczne i fizyczne dziecka. Ustalenia są spisywane w karcie interwencji (**załącznik nr 2**).
3. Dyrektor / Koordynator organizuje spotkanie/a z opiekunami prawnymi dziecka, którym przekazuje informacje o zdarzeniu oraz o potrzebie/możliwości skorzystania ze specjalistycznego wsparcia, w tym u innych organizacji lub służb.
4. W przypadku, gdy wobec dziecka popełniono przestępstwo Dyrektor / Koordynator sporządza zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa i przekazuje je do właściwej miejscowo policji lub prokuratury. Wzór zawiadomienia określono **w załączniku nr 3**.
5. W przypadku, gdy z rozmowy z opiekunami prawnymi wynika, że nie są oni zainteresowani pomocą dziecku, ignorują zdarzenie lub w inny sposób nie wspierają dziecka, które doświadczyło krzywdzenia, Dyrektor / Koordynator sporządza wniosek o wgląd w sytuację rodziny, którego wzór określa **załącznik nr 4** i kieruje do właściwego sądu rodzinnego.

### **§ 13**

#### **Krzywdzenie ze strony opiekunów prawnych**

1. W przypadku gdy ujawniono lub zgłoszono krzywdzenie dziecka przez opiekunów prawnych, Dyrektor / Koordynator przeprowadza rozmowę z dzieckiem i innymi osobami mającymi lub mogącymi mieć wiedzę o zdarzeniu.
2. Dyrektor / Koordynator stara się ustalić przebieg zdarzenia, a także wpływ zdarzenia na zdrowie psychiczne i fizyczne dziecka. Ustalenia są spisywane w karcie interwencji **(załącznik nr 2)**.
3. W przypadku, gdy wobec dziecka popełniono przestępstwo Dyrektor / Koordynator sporządza zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa i przekazuje je do właściwej miejscowo policji lub prokuratury **(załącznik nr 3)**.
4. W przypadku, gdy z przeprowadzonych ustaleń wynika, że opiekun prawny dziecka zaniedbuje jego potrzeby psychofizyczne lub rodzina jest niewydolna wychowawczo (np. dziecko chodzi w nieadekwatnych do pogody ubraniach, opuszcza miejsce zamieszkania bez nadzoru osoby dorosłej), rodzina stosuje przemoc wobec dziecka (opiekun prawny krzyczy na dziecko, stosuje klapsy lub podobne rodzajowo kary fizyczne), gdy niespełnianie potrzeb wynika z sytuacji ubóstwa, Dyrektor / Koordynator powiadamia właściwy ośrodek pomocy społecznej o potrzebie pomocy rodzinie.
5. Dalszy tok postępowania leży w kompetencji instytucji, o których mowa w ustępach poprzedzających.

### **§ 14**

#### **Krzywdzenie rówieśnicze**

1. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez inne dziecko przebywające w Hotelu (w trakcie pobytu, na praktykach / stażach) członek personelu Hotelu przekazuje informację Dyrektor / Koordynatorowi, a ten przeprowadza rozmowę z dzieckiem podejrzanym o krzywdzenie oraz z jego opiekunami (w przypadku grup zorganizowanych) i opiekunami prawnymi, a także oddzielnie z dzieckiem poddawany krzywdzeniu i jego opiekunami (w przypadku grup zorganizowanych) i opiekunami prawnymi.
2. Ponadto Dyrektor / Koordynator przeprowadza rozmowę z innymi osobami mającymi wiedzę o zdarzeniu.
3. W trakcie rozmów należy dążyć do ustalenia przebiegu zdarzenia, a także wpływu zdarzenia na zdrowie psychiczne i fizyczne dziecka krzywdzonego. Ustalenia są spisywane w karcie interwencji **(załącznik nr 2)**.
4. Dla dziecka krzywdzącego oraz krzywdzonego sporządza się oddzielne kartę interwencji **(załącznik nr 2)**.
5. W trakcie rozmów należy upewnić się, że dziecko podejrzanego o krzywdzenie innego dziecka samo nie jest krzywdzone przez osoby trzecie lub opiekunów prawnych. W przypadku potwierdzenia takiej okoliczności należy przejść do procedury odpowiednio z §13 - §14.

6. Dyrektor / Koordynator organizuje spotkanie/nia z opiekunami prawnymi dziecka, krzywdzonego i krzywdzącego, którym przekazuje informacje o zdarzeniu, sposobach reakcji na zdarzenie (poinformowanie sądu rodzinnego, poinformowanie szkoły) oraz o potrzebie/możliwości skorzystania ze specjalistycznego wsparcia, w tym w instytucjach do tego powołanych.

## § 15

Określa się zasady interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia związanego z bezpośrednim zagrożeniem zdrowia lub życia małoletniego **zdefiniowaną jako interwencja nagła**:

- 1) jeżeli członek personelu w trakcie wykonywania obowiązków służbowych poweźmie informacje o bezpośrednim zagrożeniu życia lub/i zdrowia dziecka jest obowiązany natychmiast podjąć interwencję (**interwencja nagła**);
- 2) interwencja nagła polega na natychmiastowym powiadomieniu telefonicznym oraz przesłaniu e-mailem zawiadomienia o bezpośrednim zagrożeniu życia i zdrowia dziecka do odpowiedniej jednostki Policji;
- 3) w zawiadomieniu telefonicznym i przesyłanym e-mailem członek personelu powinien podać wszystkie informacje, jakie uzyskał odnośnie małoletniego (imię, nazwisko, adres, miejsce, w którym się znajduje), opisać rodzaj zagrożenia, a w przypadku rozmowy telefonicznej - podać dokładną godzinę połączenia, czas trwania połączenia oraz numer, z którego dzwoniło dziecko lub inna osoba;
- 4) jeśli członkowi personelu znane jest miejsce, w którym dziecko aktualnie przebywa, pracownik wysyła e-mail do dyżurnego Komendy Policji właściwej dla tego miejsca;
- 5) jeżeli członek personelu nie posiada informacji o miejscu, w którym dziecko aktualnie przebywa, w zawiadomieniu należy podać wszystkie istotne informacje dotyczące sytuacji zagrożenia, a w przypadku rozmowy telefonicznej: dokładną godzinę nawiązania połączenia oraz dokładny czas trwania połączenia, a także opis kontaktu z osobą dzwoniącą i treść;
- 6) zawiadomienie wysyłane e-mailem podpisuje pracownik podejmujący interwencję;
- 7) pracownik podejmuje interwencję nagłą bez konsultacji. Jeżeli jednak sytuacja na to pozwala, należy skonsultować się przed podjęciem interwencji nagłej z Dyrektorem / Koordynatorem lub z innym pracownikiem;
- 8) zawiadomienie wysłane e-mailem należy przestać pocztą na adres właściwej komendy Policji najpóźniej następnego dnia roboczego po dokonaniu interwencji.

## § 16

1. Po podjęciu interwencji nagłej członek personelu ma obowiązek przekazania ustnej informacji Dyrektor / Koordynatorowi, a następnie jest zobowiązany do sporządzenia karty interwencji (**załącznik nr 2**).

2. Jeżeli zgłoszono krzywdzenie ze strony osoby wyznaczonej do prowadzenia interwencji, wówczas interwencja prowadzona jest przez Dyrektora / Koordynatora.

#### **§ 17**

1. W przypadku podejrzenia, że życie dziecka jest zagrożone lub grozi mu ciężki uszczerbek na zdrowiu należy niezwłocznie poinformować odpowiednie służby (Policja, pogotowie ratunkowe), dzwoniąc pod numer 112 lub 998.
2. Poinformowania służb dokonuje członek personelu, który pierwszy powziął informację o zagrożeniu i następnie wypełnia kartę interwencji (**załącznik nr 2**).

#### **§ 18**

1. Członkowie personelu i inne osoby, które w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych podjęły informację o krzywdzeniu dziecka lub informacje z tym związane, są zobowiązane do zachowania tych informacji w tajemnicy, wyłączając informacje przekazywane uprawnionym organom i instytucjom w ramach działań interwencyjnych.

### **Rozdział 5**

#### **PROCEDURY I OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA SKŁADANIE ZAWIADOMIEŃ O PODEJRZENIU POPEŁNIENIA PRZESTĘPSTWA NA SZKODĘ MAŁOLETniego, ZAWIADAMIANIE SĄDU OPIEKUŃCZEGO ORAZ W PRZYPADKU INSTYTUCJI, KTÓRE POSIADAJĄ TAKIE UPRAWNIENIA, OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA WSZCZYNANIE PROCEDURY „NIEBIESKIE KARTY”**

#### **§ 19**

1. Jeżeli osobą podejrzaną o krzywdzenie jest małoletni w wieku od 13 do 17 lat, a jego zachowanie stanowi czyn karalny, Dyrektor / Koordynator informuje właściwy miejscowo sąd rodzinny lub policję poprzez pisemne zawiadomienie (**załącznik nr 3**).
2. Jeżeli osobą podejrzaną o krzywdzenie jest małoletni powyżej lat 17, a jego zachowanie stanowi przestępstwo, wówczas Dyrektor / Koordynator informuje właściwą miejscowo jednostkę policji lub prokuratury poprzez pisemne zawiadomienie, którego wzór określa **załącznik nr 4** jest Dyrektor / Koordynator..

### **Rozdział 6**

#### **ZASADY I SPOSÓB UDOSTĘPNIANIA RODZICOM ALBO OPIEKUNOM PRAWNYM LUB FAKTYCZNYM ORAZ MAŁOLETNIEM STANDARDÓW DO ZAZNAJOMIENIA SIĘ Z NIMI I ICH STOSOWANIA**

#### **§ 20**

Standardy udostępnia się każdemu zainteresowanemu do wglądu w biurze Kadr, oraz na stronie Hotelu.

## Rozdział 7

### **OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA PRZYJMOWANIE ZGŁOSZEŃ O ZDARZENIACH ZAGRAŻAJĄCYCH MAŁOLETNIEMU I UDZIELENIE MU WSPARCIA**

#### **§ 21**

1. Osobą odpowiedzialną za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu jest Dyrektor / Koordynator.
2. Osobami odpowiedzialnymi za udzielenie małoletniemu wsparcia w sytuacji krzywdzenia jest każdy członek personelu w sytuacjach niecierpiących zwłoki.
3. W przypadku uzyskania informacji lub zauważenia przez członka personelu, że dziecko jest krzywdzone, pracownik ma obowiązek udzielenia pomocy a następnie sporządzenia notatki służbowej i zgłoszenia tego faktu Dyrektor / Koordynatorowi.
4. Każde uzasadnione podejrzenie jest podstawą do podjęcia kolejnych działań.
5. Pracownik ma obowiązek podjęcia i zgłoszenia zawsze w przypadku:
  - a) podejrzenia krzywdzenia dziecka na podstawie jego obserwacji;
  - b) gdy dziecko ujawniło doświadczenia krzywdzenia;
  - c) gdy inna osoba (dorosła lub dziecko) zgłosiła fakt krzywdzenia dziecka.
6. W przypadku, gdy osobą krzywdzącą jest członek personelu, Karta interwencji zostaje sporządzona przez Dyrektor / Koordynatora, który przeprowadza czynności wyjaśniające i podejmuje działania dyscyplinujące.
7. W sytuacjach szczególnych Dyrektor / Koordynator może powołać zespół interwencyjny, w skład którego wchodzi osoby mogące mieć wiedzę o sytuacji dziecka oraz mają możliwości wsparcia i zapewnienia bezpieczeństwa dziecku.

## Rozdział 8

### **SPOSÓB DOKUMENTOWANIA I ZASADY PRZECHOWYWANIA UJAWNIONYCH LUB ZGŁOSZONYCH INCYDENTÓW LUB ZDARZEŃ ZAGRAŻAJĄCYCH DOBRU MAŁOLETNIEGO**

#### **§ 22**

1. Na dokumentację ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego składają się:
  - 1) karta interwencji dot. danego zdarzenia – sporządzona zgodnie ze wzorem określonym w **załączniku nr 2** do niniejszych standardów;
  - 2) notatki służbowe sporządzane przez pracowników na okoliczność danego zdarzenia;
  - 3) kopia wniosku do sądu rodzinnego o wgląd w sytuację rodziny sporządzonego zgodnie ze wzorem określonym w **załączniku nr 3** do niniejszych standardów;

2. Dokumentacja dotycząca ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego, dokumentacja dotycząca interwencji w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka jest przechowywana w sekretariacie Hotelu i jest udostępniania wyłącznie za zgodą Dyrektora / Koordynatora.

## Rozdział 9

### **WYMOGI DOTYCZĄCE BEZPIECZNYCH RELACJI MIĘDZY MAŁOLETNIAMI, A W SZCZEGÓLNOŚCI ZACHOWANIA NIEDOZWOLONE**

#### **§ 23**

1. Określa się poniższe zasady bezpiecznych relacji między małoletnimi:
  - 1) uczestnicy wydarzeń organizowanych w Hotelu akceptują i szanują siebie nawzajem, uznając prawo innych uczestników do odmienności i zachowania tożsamości ze względu na: pochodzenie etniczne, geograficzne, narodowe, religię, status ekonomiczny, cechy rodzinne, wiek, płeć, orientację seksualną, cechy fizyczne, niepełnosprawność;
  - 2) uczestnicy zajęć są zobowiązani do respektowania praw i wolności osobistych pozostałych uczestników, ich prawa do własnego zdania, do poszukiwań i popełniania błędów, do własnych poglądów, wyglądu i zachowania – w ramach społecznie przyjętych norm i wartości;
  - 3) uczestnicy zajęć nie mają prawa stosować wobec innych uczestników oraz innych osób jakiegokolwiek agresji, przemocy słownej, fizycznej i psychicznej - z jakiegokolwiek powodu i jakichkolwiek okolicznościach.
2. W relacjach między małoletnimi do zachowań niedozwolonych, mających na celu spowodowanie bólu i cierpienia zarówno fizycznego, jak i psychicznego u drugiej osoby, należą m.in.:
  - 1) agresja fizyczna, która obejmuje: bójki pomiędzy małoletnimi, uderzanie, kopanie, policzkowanie, opluwanie, wszelkie inne działania powodujące fizyczny ból;
  - 2) agresja słowna, która obejmuje: używanie wulgarnych słów, gestów i żartów, czynienie obraźliwych uwag, nawiązywanie w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej, wykorzystywanie wobec drugiego małoletniego przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby);
  - 3) cyberprzemoc, która obejmuje: publikowanie poniżających filmów lub zdjęć w sieci, publikowanie ośmieszających, wulgarnych komentarzy i postów, podszywanie się pod inne osoby, włamanie na czyjeś konto społecznościowe, prześladowanie, zastraszanie, nękanie za pomocą sieci Internet, telefonu, wiadomości sms itp.

**ZASADY I PROCEDURY IDENTYFIKACJI MAŁOLETNIEGO PRZEBYWAJĄCEGO W HOTELU  
I JEGO RELACJI DO OSOBY DOROSŁEJ, Z KTÓRĄ PRZEBYWA**

**§ 24**

1. Identyfikacji osoby małoletniej i jej relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu, dokonują pracownicy recepcji Hotelu. Podejmują oni wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, która towarzyszy dziecku. Identyfikacja taka następuje na podstawie dokumentów (np. dowodu osobistego, paszportu, legitymacji szkolonej, dokument w aplikacji mObywatel) małoletniego oraz osoby dorosłej, z którą przebywa on w Hotelu, a w razie ich braku, na podstawie rozmowy z dorosłym oraz z małoletnim. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym małoletniego, należy poprosić tę osobę o okazanie dokumentu - zgody rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem sporządzonej w formie pisemnej z podpisem urzędowo poświadczonym przez notariusza lub zgody podpisanej 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. Jeśli osoba dorosła nie posiada żadnego z ww. dokumentów, należy poprosić ją o numer telefonu do rodziców/opiekunów prawnych. Personel dzwoniąc prosi o potwierdzenie wiedzy i zgody na przebywanie dziecka w Hotelu z obcą osobą dorosłą. Jednocześnie osoba dorosła nie będąca rodzicem/opiekunem prawnym jest proszona o wypełnienie stosownego oświadczenia, zgodnie ze wzorem przygotowanym przez Hotel. Oświadczenie powinno zawierać zarówno dane dziecka i dane dorosłego, z którym dziecko przebywa, wraz ze wskazaniem relacji jaka występuje pomiędzy dorosłym a dzieckiem. W przypadku gdy osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym dziecka, powinna pisemnie oświadczyć, iż rodzice/opiekunowie prawni wyrazili zgodę na opiekę nad dzieckiem.
2. Po pozytywnym wyjaśnieniu sprawy należy podziękować gościowi za poświęcony czas na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką.
3. Natomiast, jeśli w trakcie przeprowadzania procedury opisanej w ust. 1 pracownik recepcji nabierze jakichkolwiek wątpliwości co do relacji łączącej małoletniego i osobą dorosłą, z którą przebywa on w obiekcie, wówczas należy o tym powiadomić Dyrektora Hotelu/Koordynatora oraz przełożonego. Małoletni, jak i osoba dorosła powinni w tym czasie pozostawać pod obserwacją pracowników Hotelu.
4. W trakcie rozmowy z małoletnim należy zwrócić szczególną uwagę na to, by małoletni miał możliwość swobodnego i nieskrępowanego wypowiedzania się, czy dorosły, z którym małoletni przebywa w Hotelu, nie udziela odpowiedzi na pytania zadawane małoletniemu. Jeśli dorosły w jakikolwiek sposób utrudnia kontakt z małoletnim lub wywiera na niego

presję, choćby tylko swoją obecnością, wówczas należy poprosić dorosłego o opuszczenie pomieszczenia na czas prowadzenia rozmowy z małoletnim, a także poprosić o obecność w trakcie rozmowy dodatkowo drugiego pracownika Hotelu.

5. W przypadku, gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, Dyrektor Generalny/ koordynator zawiadamia o tym fakcie policję i od tego momentu stosuje procedurę reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia krzywdy małoletniego (rozdz. 4)

## Rozdział 11

### **ZASADY KORZYSTANIA Z URZĄDZEŃ ELEKTRONICZNYCH Z DOSTĘPEM DO SIECI INTERNET**

#### **§ 25**

1. Na terenie Hotelu dostęp do sieci Internet zabezpieczony hasłem posiada wyłącznie personel oraz na podstawie uprzedniej zgody podmioty współpracujące.
2. Połączenie z siecią Internet jest zabezpieczone hasłem. Hasło jest udostępniane pełnoletnim Gościom hotelowym.

## Rozdział 12

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **§ 26**

Integralną część Standardów stanowią poniższe załączniki:

- 1) załącznik nr 1 – Wzory oświadczeń dotyczących obywatelstwa/ obywatelstw oraz zamieszkiwania w ciągu 20 lat;
- 2) załącznik nr 2 – Karta interwencji;
- 3) załącznik nr 3 – Wzór zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa;
- 4) załącznik nr 4 – Wzór rejestru interwencji;
- 5) załącznik nr 5 – Wzór oświadczenia pracownika o zapoznaniu się z obowiązującymi Standardami ochrony małoletnich;

#### **§ 27**

Standardy wchodzi w życie z dniem podpisania zarządzenia.