

Standardy Ochrony Małoletnich
w Hotelu Grzegorzewski w Tuszynie

Niniejsza procedura określa najważniejsze zasady i założenia związane z zapewnieniem maksymalnego poziomu bezpieczeństwa małoletnich, będących gośćmi Hotelu Grzegorzewski w Tuszynie, a także gwarantujące najwyższy poziom ochrony małoletnich, na rzecz których realizowane są usługi świadczone przez hotel.

1. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnim a pracownikami Hotelu Grzegorzewski, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich

1.1. Pracownicy Hotelu Grzegorzewski mający bezpośredni kontakt z małoletnimi powinni wykonywać swoje zadania w sposób zapewniający poszanowanie praw osób trzecich, w szczególności praw dzieci, z szacunkiem oraz w sposób uprzejmy i kulturalny.

1.2. Niedopuszczalne jest stosowanie wobec małoletnich jakichkolwiek form przemocy słownej, a tym bardziej fizycznej.

1.3. Pracownicy Hotelu Grzegorzewski mają obowiązek powstrzymać się od jakichkolwiek zachowań, które mogłyby naruszać przestrzeń osobistą małoletniego, powodować u niego poczucie zagrożenia, dyskomfortu lub strachu.

1.4. Personel sprząający lub techniczny może wejść do pokoju zajmowanego przez dzieci tylko w obecności opiekuna lub innego członka personelu.

1.5. Personel hotelu dąży do zapewnienia najmłodszym gościom warunków gwarantujących poczucie komfortu.

1.6. Komunikacja personelu z dziećmi jest zawsze kulturalna, pełna szacunku i dostosowana do wieku dziecka.

1.7. Zabronione jest nawiązywanie przez personel relacji z dzieckiem, które mogą przekroczyć granice profesjonalizmu.

1.8. Zabronione jest wręczanie dzieciom prezentów, pieniędzy lub innych upominków bez zgody rodziców lub opiekunów.

1.9. Personel nie powinien udzielać nieproszonych rad dzieciom ani ingerować w metody wychowawcze ich opiekunów, chyba że istnieje choćby potencjalne zagrożenie dla zdrowia lub życia dziecka.

1.10. Nie wolno ujawniać żadnych informacji dotyczących dziecka osobom nieuprawnionym, w tym innym dzieciom, w tym jego wizerunku, informacji o sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej.

1.11. Niedopuszczalne jest przekazywanie dzieciom swoich danych kontaktowych lub proszenie ich o dane kontaktowe bez wiedzy rodziców lub opiekunów.

2. Identyfikacja małoletniego i jego relacji z dorosłym oraz zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie Hotelu jest zagrożone

2.1. Każda dorosła osoba podróżująca z małoletnim, dokonując zameldowania w recepcji, jest zobowiązana do złożenia oświadczenia w celu identyfikacji dziecka i określenia jego relacji z osobą towarzyszącą.

2.2. Każdy pracownik hotelu jest zobowiązany do zwracania uwagi na nietypowe, niezgodne z zasadami społecznymi relacje między małoletnim a osobą, z którą przebywa.

2.3. W celu identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą, z którą przebywa w hotelu, należy zapytać o tożsamość dziecka oraz o relację z osobą, z którą przybyło do hotelu.

2.4. W celu identyfikacji dziecka należy poprosić osobę dorosłą o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem (np. scan aktu stanu cywilnego, orzeczenia sądu, zgoda podpisana przez rodzica dziecka, w której będą wpisane dane dziecka, adres jego zamieszkania, telefon do rodzica i numer dokumentu tożsamości/numer PESEL osoby, której rodzic powierzył opiekę nad dzieckiem). W razie braku powyższych dokumentów należy poprosić o podanie danych tożsamości dziecka (imię, nazwisko, adres, datę urodzenia, numer PESEL) oraz dorosłego wraz ze wskazaniem relacji pomiędzy nimi na formularzu stanowiącym ZAŁĄCZNIK NR 1.

2.5. Jeżeli dorosły odmawia okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji między nimi/wypełnienia formularza, należy wyjaśnić, że procedura ta ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom przebywającym w hotelu.

2.6. W przypadku odmowy złożenia oświadczenia przez osobę dorosłą podróżującą z dzieckiem, jak również w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do bezpieczeństwa dziecka, pracownicy podejmują adekwatne czynności.

2.7. Pracownik recepcji powinien przedsięwziąć wszelkie możliwe czynności zmierzające do ustalenia, czy osoba dorosła, z którą przebywa małoletni, ma legalne prawo do opieki nad nim. Może to wymagać przedstawienia odpowiednich dokumentów, takich jak dokumenty potwierdzające prawo opieki, zgody rodziców na pobyt z inną osobą dorosłą itp.

2.8. Jeżeli małoletni przebywa w hotelu bez rodzica lub opiekuna prawnego, ale z inną dorosłą osobą (np. nauczycielem, trenerem), hotel powinien posiadać pisemne zgody rodziców na taki pobyt.

2.9. Kontakt z dziećmi będącymi gośćmi ośrodka może odbywać się wyłącznie w godzinach pracy i dotyczyć celów mieszczących się w zakresie obowiązków personelu.

2.10. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących osoby dorosłej towarzyszącej dziecku i jej intencji wobec dziecka, a zwłaszcza gdy odmawia on okazania dokumentu tożsamości lub złożenia oświadczenia zawierającego dane dziecka, należy o tym dyskretnie powiadomić przełożonego, w taki sposób aby nie wzbudzać podejrzeń.

2.11. W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów Obiektu np. serwis sprząający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony i in., powinni oni niezwłocznie zawiadomić przełożonego, a w przypadku jego nieobecności - osobą decyzyjną, która podejmie odpowiednie działania.

2.12. 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.

2.13. 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.

2.14. Uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia małoletniego występuje w szczególności wtedy, gdy pracownik hotelu zaobserwował okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie małoletniego, gdy małoletni nosi ślady mogące świadczyć o krzywdzeniu, a także gdy małoletni sam poinformował o krzywdzeniu.

2.15. Działania, powinny polegać na natychmiastowym powiadomieniu o zaistniałej sytuacji przełożonego lub policji.

2.16. Jeśli od pracownika hotelu można tego w danej sytuacji oczekiwać, może on podjąć również bezpośrednie działania mające na celu powstrzymanie krzywdzenia, uwzględniając jednakże, by taka próba nie zagrażała bezpieczeństwu jego samego, małoletniego, ani też osób postronnych. Osobą postronną w rozumieniu niniejszego postanowienia nie jest sprawca lub współsprawca krzywdzenia. Działania pracownika hotelu powinny pozostawać w granicach prawa, w szczególności stosować się do zasad regulujących kwestię obrony koniecznej lub tzw. zatrzymania obywatelskiego.

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

3.1. Po powiadomieniu przez pracowników hotelu przełożony jest zobowiązany do ustalenia stanu sprawy oraz, jeśli ustalone okoliczności uzasadniają taki krok, do powiadomienia policji.

3.2. W sytuacjach niecierpiących zwłoki do powiadomienia policji jest uprawniony i zobowiązany każdy pracownik hotelu.

3.3. Po powiadomieniu policji pracownicy hotelu powinni zadbać, by małoletni oraz osoba dorosła, która mogła popełnić przestępstwo, nie oddalili się z hotelu przed przybyciem funkcjonariuszy policji, a także by potencjalne dowody popełnienia przestępstwa nie uległy zniszczeniu (np. zabezpieczenie nagrań z kamer monitoringowych).

3.4. W uzasadnionych przypadkach przełożony jest zobowiązany także rozważyć i skonsultować z Działem Prawnym Spółki możliwość zawiadomienia sądu opiekuńczego (tzw. zawiadomienie w ramach obowiązku obywatelskiego).

4. Postanowienia końcowe

4.1. 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.

4.2. Standardy podlegają udostępnieniu w recepcji Hotelu Grzegorzewski oraz na stronie internetowej.

4.3. Standardy wchodzi w życie z dniem 15 sierpnia 2024 roku.