

**PROCEDURY OCHRONY DZIECI
W NADWIŚLAŃSKIEJ AGENCJI TURYSTYCZNEJ SP. Z O.O.
Z SIEDZIBĄ W TYCHACH**

Preambuła

Mając na uwadze treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia Nadwiślańska Agencja Turystyczna Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach przyjmuje niniejszy dokument, jako zbiór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecko, które przebywa na terenie obiektów Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej Sp. z o.o. dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom.

Politykę ochrony dzieci w naszej sieci będziemy realizować między innymi poprzez niniejsze zasady:

1. Nadwiślańska Agencja Turystyczna Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Nadwiślańska Agencja Turystyczna Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. Nadwiślańska Agencja Turystyczna Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach 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. Nadwiślańska Agencja Turystyczna Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiektach sieci 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 wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.
6. Mając powyższe na uwadze, wskazuje się, że:
 - a. od 15 sierpnia 2024 roku każdy obiekt Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach będzie dokonywał identyfikacji Małoletnich przebywających w obiekcie,
 - b. w obiektach umieszcza się w - przestrzeni ogólnodostępnej - widoczną informację o tym, że obiekt dba o bezpieczeństwo dzieci i stosuje Standardy Ochrony Małoletnich,
 - c. Nadwiślańska Agencja Turystyczna Sp. z o.o. udostępnia Standardy na swojej stronie internetowej oraz zamieszcza odpowiednie informacje o ich wprowadzeniu i wymogach z tym związanych we wszystkich kanałach sprzedaży, umowach, warunkach uczestnictwa i regulaminach obiektów.
 - d. Ustanawia się Koordynatorów w każdym obiekcie oraz Koordynatora Centralnego.

I. Procedura identyfikacji dziecka oraz postępowania w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka

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 hotelu należy:
 - a. Zapytać o dokument dziecka (dowód osobisty, paszport, legitymację szkolną) i odnotować jego dane w rejestrze gości hotelowych.
 - b. Zapytać o relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do lub przebywa w obiekcie.
 - c. 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**.
 - d. 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).
 - e. Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody rodziców, należy poprosić o numer telefonu lub adres mailowy wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie dziecka w obiekcie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą rodziców/opiekunów prawnych.
 - f. Jeśli powyższe działania nie przyniosą rezultatu, należy poprosić osobę dorosłą o wypełnienie oświadczenia [**Załącznik nr 4**].
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 Obiektu 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, przeprosić za niedogodności wynikające z przeprowadzonych wyjaśnień 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). 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.
7. Od momentu, kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości zarówno dziecko jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu i nie zostawać sami.
8. Przełożony lub Koordynator, który został powiadomiony o sytuacji, podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą, w celu dalszych wyjaśnień.

9. W przypadku, gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.
10. W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów Obiektu np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony obiektu i in., powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.
11. 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 zawiadamia policję.
12. Ostatecznie w przypadku wystąpienia przesłanek wynikających z Ustawy, Zarząd NAT podejmuje ostateczną decyzję o skierowaniu do właściwego organu doniesienia o możliwości popełnienia przestępstwa na wniosek Koordynatora lub Koordynatora Centralnego.

II. Procedura w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka

1. Mając uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w hotelu 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 wobec pracownika 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 tej sytuacji, należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji, należy trzymać tę osobę w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych gości, pod nadzorem dwóch pracowników.
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 (sperma, ślina, naskórek) 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.

9. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez pracownika lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez [Obiekt/Hotel/Sieć] lecz przez podmiot trzeci, osoba, która powzięła tę informację powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie Koordynatora, a pod jego nieobecność inną osobę wyznaczoną do tego celu.

III. Procedura w zakresie przemocy wobec dzieci niepełnosprawnych lub ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi

1. Nadwiślańska Agencja Turystyczna Sp. z o.o. w Tychach zobowiązuje się regularnie edukować personel na temat obsługi dzieci niepełnosprawnych lub ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.
2. W ramach szkoleń personel powinien zapoznać się z zasadami dotyczącymi postępowania wobec dziecka niepełnosprawnego, którego zachowanie na terenie obiektu może wskazywać, że doznaje przemocy ze strony opiekuna.
3. Rozpoznawanie objawów krzywdzenia małoletnich niepełnosprawnych gości obiektów jest zadaniem niezwykle trudnym. Pracownicy obiektów zazwyczaj nie posiadają wiedzy na temat rodzaju niepełnosprawności małoletniego gościa, modelu zachowań charakteryzujących osobę z daną niepełnosprawnością oraz specyfiki jego indywidualnej relacji z opiekunem. Istotnym czynnikiem utrudniającym wskazanie objawów, które mogą świadczyć o tym, że dziecko jest krzywdzone, jest czas kontaktu pracownika z małoletnim podczas wykonywania czynności służbowych.
4. W ramach wykonywanych zadań pracownicy obiektów powinni zwracać szczególną uwagę, tak samo jak w przypadku małoletnich gości pełnosprawnych, na:
 - a. widoczne obrażenia ciała,
 - b. nieprzekonujące lub sprzeczne informacje lub odmawianie wyjaśnienia przyczyn obrażeń dziecka przez opiekuna,
 - c. niewiarygodność, niespójność podawanych przez dziecko wyjaśnień dotyczących obrażeń,
 - d. lęk widoczny podczas kontaktów dziecka z opiekunem lub inną osobą dorosłą,
 - e. poniżanie, obrażanie dziecka przez opiekuna, używanie wobec niego określeń pejoratywnych, wulgaryzmów,
 - f. przekraczanie przez opiekuna dopuszczalnych granic w kontakcie fizycznym z dzieckiem,
 - g. dolegliwości somatyczne, tj. bóle brzucha, głowy, wymioty, nudności,
 - h. zaburzony kontakt opiekuna z rzeczywistością np. reaguje nieadekwatnie do sytuacji, wypowiada się niespójnie oraz przejawia inne niepokojące, nietypowe zachowania,
 - i. izolowanie się dziecka od innych ludzi,
 - j. objawy depresyjne, samookaleczanie się, myśli samobójcze.
5. Pracownik obiektu, który podczas wykonywania swoich obowiązków służbowych zaobserwuje niepokojące go zachowania w odniesieniu do dziecka i/lub jego opiekuna, powinien niezwłocznie przekazać je swemu bezpośredniemu przełożonemu.

IV. Przygotowanie pracowników obiektów do stosowania procedury

1. Osobami odpowiedzialnymi za wdrożenie i przestrzeganie niniejszych standardów w obiektach Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej Sp. z o.o. są dyrektorzy/kierownicy

obiektów będący jednocześnie Koordynatorami ds. Standardów Ochrony Małoletnich w obiektach, zgodnie z przepisami art. 22c ust 3 pkt. 5 Ustawy.

2. Dyrektorzy/Kierownicy obiektów lub Koordynator Centralny są zobowiązani przeszkolić pracowników obiektu w zakresie stosowania Procedury, w tym zwłaszcza zasad opisanych w **Załączniku nr 3**. Szkolenia są przeprowadzane cyklicznie, raz na kwartał.
3. Co najmniej raz na dwa lata Nadwiślańska Agencja Turystyczna Sp. z o.o. będzie dokonywać oceny standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami. Wnioski z przeprowadzonej oceny będą pisemnie udokumentowane.
4. Koordynator Centralny co najmniej raz na dwa lata dokonuje monitoringu i ewaluacji SOM. W szczególności tworzony jest na bieżąco aktualizowany plan reagowania na wszystkie incydenty, które miały miejsce w obiektach.
5. Monitoring i ewaluacja obejmują weryfikację realizacji Standardów, reagowanie na sygnały naruszenia zasad i procedur oraz zaproponowanie zmian w dokumencie, zwłaszcza pod kątem dostosowania ich do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.
6. Koordynator przeprowadza wśród pracowników [Obiektu/Hotelu/Sieci], raz na 2 lata, ankietę monitorującą poziom realizacji SOM. Wzór ankiety stanowi **Załącznik nr 5**.
7. W ankiecie pracownicy mogą proponować zmiany oraz wskazywać naruszenia zasad i procedur SOM w obiekcie.
8. Koordynator dokonuje opracowania ankiet wypełnionych przez pracowników, sporządza na tej podstawie raport z monitoringu, który następnie przekazuje przedsiębiorcy. Przedsiębiorca wprowadza do dokumentu niezbędne zmiany i ogłasza pracownikom nowe brzmienie Standardów Ochrony Małoletnich.

V. Postanowienia końcowe

1. Procedura Ochrony Małoletnich w Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach wchodzi w życie z dniem 15 sierpnia 2024 r.

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 będą również takie, w których 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 gadzety 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 się wcześniej nie meldował 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 dla osoby dorosłej.	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 żebrzące 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 być ich rodzicem czy opiekunem (możliwe, że jest to klient albo handlarz ludźmi).
Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze.	Wymiana gotówki pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem (wymiana może budzić podejrzenie przekazywania wynagrodzenia za usługi).
Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego.	Dziecko nie ma dokumentu tożsamości, zdaje się być pod kontrolą osoby dorosłej.
Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.	Dorosły podaje dziecku alkohol.
Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzą do sali na śniadanie.	

OBSŁUGA PIĘTER

Wywieszka "Nie przeszkadzać" ciągle widoczna na drzwiach pokoju, gdzie 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 i inne przedmioty.	Osoba dorosła i dzieci nieczęsto wychodzą z pokoju, prawie wcale nie wychodzą albo tylko w godzinach, kiedy mało gości przemieszcza się w hotelu.
W pokoju znajdują się ubrania dziecięce albo zabawki, mimo, że dziecko nie zostało zarejestrowane 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 zarejestrowała się z dzieckiem.	W pokoju, gdzie osoba dorosła zarejestrowała się z dzieckiem/dziećmi, znajdują się prezerwatywy etc. zostawione w pokoju lub w łazience.

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 obiekcie NAT obowiązują procedury ochrony dzieci i w związku z tym pracownik może zadać dodatkowe pytania, w celu weryfikacji danych dziecka. 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 gościem:

«W naszym obiekcie obowiązują procedury ochrony dzieci, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości wszystkich osób będących gośćmi obiektu. 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 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: Zasady bezpiecznych relacji pracownik - dziecko

1. Do stosowania poniższych zasad zobowiązani są wszyscy pracownicy [Obiektu/Hotelu/Sieci], 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 mających kontakt z dziećmi znajdującymi się na terenie [Obiektu/Hotelu/Sieci] 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.
4. Należy zwrócić uwagę na rutynowe czynności związane z obsługą gości i operacyjną działalnością obiektu:
 - w przypadku usuwania awarii w pokoju podczas pobytu gości (dziecko może być w pokoju, ale zawsze jest z nim rodzic/opiekun)
 - w przypadku wykonywania serwisu w pokoju podczas pobytu gości (dziecko może być w pokoju, ale zawsze jest z nim rodzic/opiekun)
 - podczas serwowania dania w sali restauracyjnej (małoletni przebywa pod opieką rodzica/opiekuna)
 - podczas zabiegów fizjoterapeutycznych (małoletni jest przekazany do wykonywania zabiegu przez rodzica/opiekuna)

Zachowania i praktyki oczekiwane od pracowników

- W komunikacji z dzieckiem zachowuj cierpliwość i szacunek.
- Słuchaj uważnie dziecka i udzielaj mu odpowiedzi adekwatnych do jego wieku i danej sytuacji. Komunikując się z dzieckiem staraj się, by twoja twarz była na poziomie twarzy dziecka.
- Zapewnij dziecko, że jeśli czuje się niekomfortowo z jakąś sytuacją, może o tym powiedzieć tobie lub innej wskazanej osobie i uzyskać pomoc.
- Poinformuj dziecko, gdzie w obiekcie znajdują się SOM w wersji dla niego zrozumiałej. Zapewnij, że jeśli będzie miało pytania, może się zgłosić do ciebie lub innej wyznaczonej osoby.
- Przestrzegaj równego traktowania dzieci bez względu na ich płeć, orientację seksualną, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd.
- Zadbaj o bezpieczną przestrzeń. Jeśli w obszarze, w którym pracujesz przebywają dzieci, upewnij się, że sprzęt i wyposażenie są używane w sposób zgodny z przeznaczeniem, a otoczenie jest bezpieczne (zwróć uwagę na zabezpieczenia okien i schodów, ograniczony dostęp do ruchliwych dróg, otwartej wody itd.).
- Jeśli widzisz dziecko/dzieci pozostawione bez opieki, a sytuacja może wskazywać na zagrożenie bezpieczeństwa dziecka, podejmij działania, aby odnaleźć rodzica/opiekuna.

Zachowania i praktyki niedopuszczalne ze strony pracowników w stosunku do dzieci w obiekcie

- Nie wolno ci krzyczeć, zawstydzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka.
- Nie wolno ci bić, szturchać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej dziecka, chyba, że występuje zagrożenie zdrowia lub życia dziecka.
- Nie wolno ci nawiązywać z dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych ani składać mu nieodpowiednich propozycji. Obejmuje to także seksualnie komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie dzieciom treści erotycznych i pornograficznych bez względu na ich formę.
- Nie wolno ci utrzymywać wizerunku dziecka w celach prywatnych ani służbowych (nagrywanie, fotografowanie) bez zgody rodziców/opiekunów dziecka i zgody samego dziecka. Dotyczy to także umożliwienia osobom trzecim utrwalenia wizerunków dzieci. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy wizerunek dziecka stanowi jedynie szczegół całości, takiej jak zgromadzenie, krajobraz, publiczna impreza, wtedy zgoda rodzica/opiekuna dziecka nie jest wymagana.
- Nie wolno ci nawiązywać kontaktu z dzieckiem poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych) ani spotykać się z dzieckiem poza miejscem pracy.
- Nie wolno ci proponować dziecku alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji.
- Nigdy nie dotykaj dziecka, jeśli ono tego nie chce ani w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny.

Załącznik nr 4: Oświadczenie o relacji opiekun – dziecko

.....
imię i nazwisko opiekuna/rodzica

.....
adres zamieszkania

OŚWIADCZENIE OPIEKUNA/RODZICA

Oświadczam, że osoba o imieniu i nazwisku:
urodzona roku w
jest dla mnie
względem której posiadam zgodę opiekuna prawnego / rodzica na pobyt w obiekcie.

Oświadczam, że jestem świadoma/my odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

....., dnia
miejsowość i data złożenia oświadczenia

.....
podpis składającego oświadczenie

Rodzaj danych osobowych Małoletniego zbieranych podczas identyfikacji

1. Podczas identyfikacji Małoletniego, dochodzi do przetwarzania danych osobowych dziecka w zakresie informacji zawartych w okazanych dokumentach oraz przekazanych przez Gościa obiektu lub rozmówcy telefonicznego.
2. Pracownik może zapisywać i przechowywać następujące dane osobowe Małoletniego:
 - a. Imię i nazwisko,
 - b. wiek lub data urodzenia,
 - c. numer PESEL,
 - d. miejsce zamieszkania,
 - e. dane rodziców/opiekunów prawnych,
 - f. pokrewieństwo z Gościem hotelowym.
3. Przetwarzanie danych Małoletniego nie powinno wykraczać poza wyżej wskazane dane identyfikacyjne, jeśli dochodzi do przetwarzania wyłącznie w celu identyfikacji i zapewnienia bezpieczeństwa Małoletniego.

Załącznik nr 5: Ankieta dla pracowników monitorująca poziom realizacji SOM

Treść pytania	tak	nie	uwagi
1. Czy znasz treść dokumentu Standardy Ochrony Małoletnich?			
2. Czy wiesz, jakie sytuacje mogą wskazywać, że dziecko jest zagrożone skrzywdzeniem?			
3. Czy znasz procedury reagowania na podejrzenie lub stwierdzenie krzywdzenia dziecka na terenie obiektu?			
4. Czy zdarzyło Ci się zaobserwować naruszenie zasad zawartych w Standardach Ochrony Małoletnich ?			
a) Jeśli tak – jakie zasady zostały naruszone? (odpowiedź opisowa)			
b) Czy podjąłeś/aś jakieś działania: jeśli tak – jakie, jeśli nie – dlaczego? (odpowiedź opisowa)			
5. Czy masz jakieś sugestie zmian dotyczących Standardów Ochrony Małoletnich? (odpowiedź opisowa)			