

PROCEDURY - STANDARDY OCHRONY DZIECI

Ośrodek Wypoczynkowy Nad Stawem, Kudowa-Zdrój

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, Hotel Management S.C. Michał Poczobut Grzegorz Szot, prowadząc i zarządzając obiektem świadczącym usługi noclegowe krótkotrwałego zakwaterowania pod nazwą handlową „Ośrodek Wypoczynkowy Nad Stawem” przyjmuje niniejszy dokument jako wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecku dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom.

Politykę ochrony dzieci w naszym będziemy realizować poprzez niniejsze zasady.

1. Hotel Management S.C. Michał Poczobut Grzegorz Szot, prowadząc i zarządzając obiektem świadczącym usługi noclegowe krótkotrwałego zakwaterowania pod nazwą handlową „Ośrodek Wypoczynkowy Nad Stawem” prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Hotel Management S.C. Michał Poczobut Grzegorz Szot, prowadząc i zarządzając obiektem świadczącym usługi noclegowe krótkotrwałego zakwaterowania pod nazwą handlową „Ośrodek Wypoczynkowy Nad Stawem” uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądaných postaw społecznych.
3. Hotel Management S.C. Michał Poczobut Grzegorz Szot, prowadząc i zarządzając obiektem świadczącym usługi noclegowe krótkotrwałego zakwaterowania pod nazwą handlową „Ośrodek Wypoczynkowy Nad Stawem” w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadomiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
4. Hotel Management S.C. Michał Poczobut Grzegorz Szot, prowadząc i zarządzając obiektem świadczącym usługi noclegowe krótkotrwałego zakwaterowania pod nazwą handlową „Ośrodek Wypoczynkowy Nad Stawem” 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 wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.

Procedura 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 obiekcie¹.
2. W sytuacjach nietypowych i/lub podejranych, 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 przebywa². 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. Wykaz przykładowych dokumentów został wskazany w przypisie poniżej. W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL)³.
 - 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)⁴.

1 W ramach znanych dobrych praktyk, niektóre z obiektów umieszczają w widocznych dla gości miejscach tabliczki z informacją, że obiekt dba o bezpieczeństwo dzieci i stosuje odpowiednie procedury ochrony dzieci. Dzięki takim praktykom, pracownikom obiektu łatwiej powołać się na te zapisy i tym samym weryfikować dane gościa i dziecka/dzieci, kiedy sytuacja wydaje się podejrzana.

2 Obiekt może opracować wzór komunikatu, który będzie publikował na swojej stronie lub/i wysyłał do gości wraz z potwierdzeniem rezerwacji, że w związku z posiadaniem Procedur Ochrony Dzieci, wymaga, aby gość przebywający w obiekcie z dzieckiem posiadał dokument, który wykaże, że jest on osobą dorosłą mającą prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem (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).

3 W przypadku odmowy podania danych dziecka można wskazać dodatkowo na okoliczność, że dziecko/jego rodzice są współodpowiedzialni za ewentualne szkody w obiekcie, obok osoby zamawiającej nocleg.

4 W różnych miejscach rodzice są zobligowani do przygotowania dokumentu, który poświadczą, że wydają oni zgodę na podróżowanie ich dziecka z osobą nie będącą jego prawnym opiekunem. Pytanie o taki dokument ma uświadomić gościowi obiektu, że brak jakichkolwiek danych na temat jego powiązania z dzieckiem, z którym się melduje w obiekcie, nie jest prawidłowy/oczywisty. Stanowi to również argument dla pracownika do zadawania dalszych pytań służących ustaleniu, czy w tej sytuacji nie dochodzi do krzywdzenia dziecka. Istnieje też możliwość, aby obiekt na własne potrzeby stworzył wzór oświadczenia i informował klientów o tym, że dokument taki jest wymagany w przypadku gdy goście meldują się z dziećmi, których nie są rodzicami/prawnymi opiekunami. Taki dokument powinien zostać skonsultowany pod kątem RODO oraz innych regulacji obowiązujących na terenie obiektu.

- 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 Ośrodek Wypoczynkowy nad Stawem 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). 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, 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.
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 Ośrodka Wypoczynkowego Nad Stawem np. serwis sprzątający, ochrony 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.

Procedura w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka

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 tej sytuacji należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania⁵ osoby podejrzewanej. 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 (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.

Słowniczek:

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. Dziecko to każda osoba poniżej 18 roku życia.
2. Obca osoba dorosła to każdy człowiek powyżej 18 roku życia, który nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
3. Krzywdzenie dziecka oznacza popełnienie na jego szkodę przestępstwa.
4. 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 karnego⁶). Z uwagi na specyfikę obiektów turystycznych, 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

⁵ Art. 243. Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1375).

§ 1. Każdy ma prawo ująć osobę na gorącym uczynku przestępstwa lub w pościgu podjętym bezpośrednio po popełnieniu przestępstwa, jeżeli zachodzi obawa ukrycia się tej osoby lub nie można ustalić jej tożsamości.

Użyte w § 1 określenie „na gorącym uczynku” oznacza ujęcie sprawcy w toku realizacji którejkolwiek z form stadialnych przestępstwa (ale nie wykroczenia), tj. w fazie karalnego przygotowania, usiłowania lub dokonania. W praktyce najczęściej będzie to usiłowanie, jako że zatrzymanie z reguły udaremnia dokonanie czynu zabronionego. Do podjęcia czynności zatrzymania wystarczy dostrzeżenie samej tylko strony przedmiotowej przestępstwa. K. Dudka [w:] M. Janicz, C. Kulesza, J. Matras, H. Paluszkiwicz, B. Skowron, K. Dudka, Kodeks postępowania karnego. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020, art. 243.

§ 2. Osobę ujętą należy niezwłocznie oddać w ręce policji.

Wyjaśnienie: Obiekt nie ma możliwości weryfikacji swojego podejrzenia na podstawie faktów czy dowodów, od tego jest organ procesowy. W ust. 2 opisaliśmy sytuację, kiedy zachodzi uzasadnione podejrzenie. Do zatrzymania obywatelskiego nie jest konieczne wystąpienie dokonania czynu zabronionego (zatem „najścia” dorosłego w trakcie obcowania z dzieckiem), do zatrzymania wystarczające są formy stadialne czynu, zatem przygotowanie, usiłowanie, czy dokonanie. Zatrzymanie w momencie usiłowania (a zatem bezpośredniego zmierzania do dokonania czynu) jest jego zapobieżeniem. Usiłowaniem będzie już wynajęcie pokoju z dzieckiem.

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

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).

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/domku 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 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/domek, 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.

Kuchnia

Gość przychodzi 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 na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się ich rodzicem czy opiekunem (możliwe, że jest to klient, sutener 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.	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.

Obsługa

Wywieszka "Nie przeszkadzać" ciągle widoczna na drzwiach pokoju/domku, w którym przebywają dzieci.	Brak zgody na sprzątanie pokoju/domku przez cały pobyt gościa ⁷ .
Dużo banknotów/gotówki zauważonych w pokoju (może świadczyć o nielegalnych płatnościach).	Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju/domku lub w ogóle nie wychodzą z pokoju/domku (np. donoszone jest im jedzenie).
Zauważone w pokoju/domku w dużej liczbie komputery, telefony komórkowe, czytniki do kart płatniczych.	Osoba dorosła i dzieci nieczęsto wychodzą z pokoju/domku, prawie wcale nie wychodzą albo wychodzą tylko w godzinach, kiedy mało gości przemieszcza się po obiekcie.
W pokoju/domku 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/domku, w którym osoba dorosła zameldowała się z dzieckiem.	W pokoju/domku, w którym osoba dorosła zameldowała się tylko z dzieckiem/dziećmi, znajdują się prezerwatywy etc. zostawione w widocznym miejscu.

⁷ Obiekt może w regulaminie dla gości zawrzeć informację, że ze względu na bezpieczeństwo wszystkich użytkowników obiektu, obsługa może żądać dostępu do pokoju w każdej sytuacji, która będzie tego wymagała.

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 Ośrodku Wypoczynkowym Nad Stawem 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.