

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

wersja zupełna — dokument wymagany ustawą

Wersja: 1.0	Obowiązuje od: 27 lipca 2026 r.	Status: Dokument obowiązujący
-------------	---------------------------------	-------------------------------

Podstawa i zakres: art. 22c ust. 3 ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich. Ustawa nakazuje wprowadzenie standardów „w zakresie niezbędnym do zapewnienia ochrony małoletnich”. Smart2Stay nie przyjmuje osób poniżej 18 lat bez opieki, nie prowadzi zajęć, animacji ani opieki nad dziećmi. Standardy obejmują więc jedną sytuację: małoletni przebywa w Obiekcie razem z osobą dorosłą.

1. Zakres i podstawowe zasady

- Standardy obowiązują wszystkie osoby wykonujące pracę lub świadczące usługi na rzecz Smart2Stay — recepcję, housekeeping, obsługę techniczną i podwykonawców — niezależnie od podstawy zatrudnienia.
- Osoba, która nie ukończyła 18 lat, nie może dokonać samodzielnej rezerwacji, zameldować się ani przebywać w Obiekcie bez opieki osoby pełnoletniej uprawnionej do sprawowania nad nią pieczy** (§ 2 ust. 7 Regulaminu Obiektów Smart2Stay). Recepcja nie robi wyjątków od tej zasady.
- Małoletni jest Gościem i traktuje się go z szacunkiem, uwzględniając jego wiek. W kontakcie z nim personel zachowuje spokój.
- W Standardach: małoletni — osoba poniżej 18 lat; opiekun — osoba dorosła uprawniona do sprawowania pieczy; krzywdzenie — przemoc fizyczna lub psychiczna, wykorzystanie seksualne, zaniedbanie oraz każde zachowanie zagrażające dobru małoletniego.

2. Zasady bezpiecznych relacji — czego personelowi nie wolno

- Bezwzględnie zakazane jest:
 - stosowanie przemocy fizycznej, krzyk, wyzwiska, wyśmiewanie, straszenie i groźby;
 - kontakt fizyczny o charakterze seksualnym lub dwuznacznym oraz rozmowy o treści seksualnej;
 - zapraszanie małoletniego do pomieszczeń służbowych, prywatnych lub pokoju bez obecności opiekuna albo innego pracownika;
 - nawiązywanie z małoletnim kontaktu prywatnego, w tym przez media społecznościowe, komunikatory i prywatny telefon;
 - podawanie ani umożliwianie nabycia alkoholu, wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych i innych substancji odurzających;
 - fotografowanie i nagrywanie małoletniego poza monitoringiem wizyjnym prowadzonym na zasadach ogólnych.
- Rozmowę z małoletnim prowadzi się w miejscu widocznym dla innych osób.

3. Identyfikacja małoletniego i jego relacji z osobą dorosłą

- Przy zameldowaniu, gdy wraz z osobą dorosłą przybywa małoletni, pracownik recepcji sprawdza, czy małoletni jest zgłoszony w rezerwacji, pyta osobę dorosłą o relację z nim — w sposób naturalny, bez wywoływania niepokoju — i odnotowuje tę relację w rezerwacji.
- Pracownik nie żąda dokumentów potwierdzających pokrewieństwo ani upoważnienia, chyba że wystąpi sygnał wskazany w ust. 3. Dokumentów tożsamości nie kopiuje się ani nie fotografuje.
- Szczególnej uwagi wymagają sytuacje, w których:
 - osoba dorosła unika pytania o relację albo udziela sprzecznych odpowiedzi;
 - małoletni wydaje się przestraszony, unika kontaktu wzrokowego albo nie może mówić samodzielnie;
 - występuje znaczna różnica wieku przy braku widocznej relacji rodzinnej lub opiekuńczej;
 - małoletni ma widoczne obrażenia albo jest wyraźnie zaniedbany;
 - małoletni przebywa w części wspólnej sam, w porze nocnej.

4. Wystąpienie takiego sygnału nie oznacza krzywdzenia. Oznacza obowiązek uważności i poinformowania osoby odpowiedzialnej.

4. Reagowanie i zawiadomienia

1. Pracownik, który poweźmie uzasadnione przypuszczenie, że dobro małoletniego jest zagrożone, niezwłocznie zawiadamia osobę odpowiedzialną. Nie prowadzi samodzielnie ustaleń ani rozmów z osobą podejrzaną.
2. **Przy bezpośrednim zagrożeniu życia lub zdrowia — numer 112, natychmiast**, bez czekania na kontakt z osobą odpowiedzialną.
3. Do czasu przybycia służb pracownik zapewnia małoletniemu bezpieczne miejsce w części ogólnodostępnej, nie pozostawia go sam na sam z osobą, wobec której zachodzi podejrzenie, nie zadaje pytań sugerujących i zapisuje własne spostrzeżenia — datę, godzinę, miejsce, opis zachowania i wypowiedzi, cytując je możliwie wiernie.
4. Jeżeli małoletni sam zgłasza krzywdzenie, pracownik wysłuchuje go spokojnie, nie ocenia, nie obiecuje zachowania tajemnicy i zapewnia, że sprawa trafi do osoby, która pomoże.
5. Osoba odpowiedzialna zawiadamia:
 - a) Policję albo prokuraturę — przy podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego;
 - b) sąd opiekuńczy właściwy ze względu na miejsce pobytu małoletniego — gdy dobro małoletniego jest zagrożone, a nie zachodzi podejrzenie przestępstwa.
6. W razie wątpliwości co do kwalifikacji zdarzenia zawiadomienie kieruje się do Policji. Zawiadomienie sporządza się na piśmie; kopię z potwierdzeniem nadania przechowuje osoba odpowiedzialna.
7. **Smart2Stay nie wszczyna procedury „Niebieskie Karty”**. Uprawnienie to przysługuje wyłącznie Policji, pomocy społecznej, oświacie, ochronie zdrowia, gminnej komisji rozwiązywania problemów alkoholowych i Żandarmerii Wojskowej. Rolą Smart2Stay jest zawiadomienie właściwego organu.
8. Informacji o zdarzeniu nie przekazuje się osobom postronnym, innym Gościom ani mediom.

5. Osoby odpowiedzialne i przygotowanie personelu

1. Za przyjmowanie zgłoszeń, wsparcie małoletniego, składanie zawiadomień oraz nadzór nad stosowaniem Standardów odpowiada:

Osoba odpowiedzialna	Svitlana Popenko — Dyrektor Hotelu, tel. +48 602 787 892
Zastępstwo	Katarzyna Kanabus
Kontakt całodobowy	repcja Smart2Stay Magnolia, al. Krakowska 236A, tel. +48 696 070 040

2. Ta sama osoba odpowiada za przygotowanie personelu: przeprowadza szkolenie przed dopuszczeniem do pracy oraz szkolenie okresowe nie rzadziej niż raz na dwa lata i po każdej zmianie Standardów. Szkolenie potwierdza się podpisem na liście, którą osoba odpowiedzialna przechowuje.
3. Szkolenie obejmuje: rozpoznawanie sygnałów, zasady z pkt 2 i 3, procedurę reagowania oraz zasady rozmowy z małoletnim.
4. Przed zatrudnieniem nowej osoby Smart2Stay sprawdza, czy jej dane figurują w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym. Weryfikacja nie jest w przypadku obsługi obiektu noclegowego obowiązkiem ustawowym — Smart2Stay prowadzi ją dobrowolnie, jako element ochrony małoletnich Gości. Wynik sprawdzenia dokumentuje osoba odpowiedzialna.

6. Dzieci ze szczególnymi potrzebami

1. Małoletni z niepełnosprawnością może mieć ograniczoną możliwość zgłoszenia krzywdzenia lub obrony przed nim. Personel zapewnia mu więcej czasu, mówi prosto i wprost, a w razie potrzeby korzysta z pomocy opiekuna — chyba że podejrzenie dotyczy tego opiekuna.
2. Sygnałów niepokoju u małoletniego z niepełnosprawnością nie tłumaczy się automatycznie niepełnosprawnością.

7. Udostępnianie, przegląd i dokumentacja

1. Standardy udostępnia się na stronie internetowej Smart2Stay oraz wywiesza w widocznym miejscu w każdym Obiekcie — w wersji pełnej i skróconej, przeznaczonej dla małoletnich. Na żądanie udostępnia się je rodzicom, opiekunom i małoletnim.

2. Standardy podlegają ocenie nie rzadziej niż raz na dwa lata. Wnioski z przeglądu dokumentuje się pisemnie i przechowuje wraz ze Standardami. Najbliższy przegląd: 27 lipca 2028 r.
3. Każde zgłoszenie i podjęte działania dokumentuje się notatką zawierającą datę, godzinę, miejsce, opis zdarzenia i podjęte czynności. Dokumentację przechowuje osoba odpowiedzialna w miejscu zabezpieczonym przed dostępem osób nieupoważnionych; nie przesyła się jej przez niezabezpieczone kanały ani na prywatne urządzenia.
4. Dane osobowe przetwarza się wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Standardów i wykonania obowiązków prawnych, zgodnie z klauzulą informacyjną dla Gości.

Opracował / data

Zatwierdził / data