

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

BALTIVIA SEA RESORT *****

I. DEFINICJE

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. Hotel to obiekt BALTIVIA Sea Resort ***** prowadzony przez Baltivia - Andrzej Makowiecki.
2. Dziecko to każda osoba poniżej 18 roku życia.
3. Obca osoba dorosła to każda osoba powyżej 18 roku życia, która nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
4. Krzywdzenie dziecka oznacza popełnienie na jego szkodę przestępstwa.
5. 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 karnego). 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 kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie niepełnoletniości 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).

Powyżej opisane zasady podlegają okresowej, tj. nie rzadziej niż raz na dwa lata, ocenie w celu dostosowania ich do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami. Wnioski z oceny będą sporządzane w formie pisemnej i dołączane do niniejszej procedury jako załączniki.**

II. 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, BALTIVIA Sea Resort ***** przyjmuje niniejszy dokument jako wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w BALTIVIA Sea Resort ***** dzieje się krzywda. Niniejszy dokument przyjęty jest także w celu zapobiegania wszelkim zagrożeniom wobec dzieci.

Politykę ochrony dzieci w naszym hotelu będziemy realizować poprzez niniejsze zasady:

1. BALTIVIA Sea Resort ***** prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.

2. BALTIVIA Sea Resort **** uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądaných postaw społecznych.
3. BALTIVIA Sea Resort **** 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. BALTIVIA Sea Resort **** 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 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, w oparciu o procedurę, jasno określone zasady oraz dobrą praktykę.

III. Opis postępowania w momencie meldowania się Gości podróżujących wraz z osobami małoletnimi

1. Każdorazowo osoba dorosła podróżująca wraz z osobami małoletnimi dokonująca czynności meldunkowych w recepcji Hotelu, jest zobowiązana do złożenia oświadczenia w celu identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie na formularzu wydany przez pracownika Działu Recepcji. Wzór formularza w języku polskim stanowi załącznik nr 3.
2. Każdy pracownik Hotelu zobowiązany jest do zwracania szczególnej uwagi na relacje łączące osobę małoletnią z osobą, z którą przebywa w Hotelu, w tym należy zwrócić szczególną uwagę na zachowanie dziecka względem towarzyszącego dorosłego, wygląd dziecka, zachowanie dziecka np. niespokojne, zdenerwowane i unikające kontaktu wzrokowego, oraz zachowanie osoby dorosłej względem dziecka.
3. W przypadku odmowy złożenia oświadczenia przez osobę dorosłą podróżującą z dzieckiem, opisaną w ust. 1 powyżej, jak również w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do bezpieczeństwa dziecka, bezwzględnie należy rozpocząć „postępowanie w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka” opisane poniżej.

IV. Opis 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 Hotelu.
2. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanych podczas dokonywania czynności w recepcji Hotelu, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka, szczegółowa identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana przez pracownika Działu Recepcji. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia znajdują się w załączniku nr 1.
3. Aby dokonać szczegółowej identyfikacji dziecka i jego 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 przebywa. 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 str. 3 w przypisie poniżej. W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL).
 - 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).
 - 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 Hotelu 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 bezpośredniego przełożonego. Aby nie wzbudzać podejrzeń, można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na zapleczu, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w przestrzeni publicznej tj. Lobby bar.
 - 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 podejrzeniu policję. W takim przypadku dalej stosuje się zapisy działu V procedury.
 - 10. W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów Hotelu np. hoeskeeping, pracownicy baru i restauracji i inni, powinni oni o tym

niezwłocznie zawiadomić bezpośredniego przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań lub w przypadku jego nieobecności niezwłocznie zawiadomić pracownika Działu Recepcji.

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.

V. Opis postępowania 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 podjąć wszelkie możliwe kroki mające na celu uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W uzasadnionych przypadkach można wezwać Ochronę Hotelu i po przedstawieniu im sytuacji poprosić o pomoc w uniemożliwieniu oddalenia się z Hotelu osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji należy trzymać tę osobę pod nadzorem funkcjonariuszy Ochrony Hotelu w przestrzeni z dala od widoku innych gości i osób postronnych.
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 sporządzić notatkę służbową, szczegółowo opisującą zdarzenie oraz przedłożyć Dyrektorowi Hotelu.

VI. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnim, a personelem Hotelu

1. Relacje personelu z dziećmi:

Jesteś zobowiązany(-a) do utrzymywania profesjonalnej relacji z dziećmi i każdorazowego rozważenia, czy twoja reakcja, komunikat, bądź działanie wobec dziecka są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe. Działaj w sposób otwarty i przejrzysty dla innych, aby zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji twojego zachowania.

2. Komunikacja i współpraca z dziećmi:

- a. W komunikacji z dziećmi zachowuj cierpliwość i szacunek.
- b. Słuchaj uważnie dzieci i udzielaj im odpowiedzi adekwatnych do ich wieku i danej sytuacji.
- c. Nie wolno ci zawstydzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka oraz krzyczeć na dziecko.
- d. Nie wolno ci ujawniać informacji wrażliwych dotyczących dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych dzieci.
- e. Szanuj prawo dziecka do prywatności.
- f. Nie wolno ci zachowywać się w obecności dzieci w sposób niestosowny.
- g. Nie wolno ci nawiązywać z dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych ani składać mu propozycji o nieodpowiednim charakterze.
- h. Nie wolno ci utrzymywać wizerunku dziecka (filmowanie, nagrywanie głosu, fotografowanie) dla potrzeb prywatnych.
- i. Nie wolno ci proponować dzieciom alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również używać ich w obecności dzieci.

VII. Załączniki

Załącznik nr 1: Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka

Załącznik nr 2: Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas szczegółowej identyfikacji

Załącznik nr 3: Wzór oświadczenia Gościa o relacji z dzieckiem

Załącznik nr 4: Wzór zgody na pobyt dziecka osobą niebędącą rodzicem lub opiekunem prawnym

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 na bardzo długi okres.

Gość przywozi ze sobą gadżety 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, 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 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.

SŁUŻBA PIĘTER

Wywieszka "Nie przeszkadzać" ciągle widoczna na drzwiach pokoju, w którym 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.

Osoba dorosła i dzieci nieczęsto wychodzą z pokoju, prawie wcale nie wychodzą albo wychodzą tylko w godzinach, kiedy mało gości przemieszcza się po obiekcie.

W pokoju 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, w którym osoba dorosła zameldowała się z dzieckiem.

W pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się tylko z dzieckiem/dziećmi, znajdują się prezerwatywy etc. zostawione w widocznym miejscu.

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 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.

Dorośli podaje dziecku alkohol lub inne środki odurzające.