

Standardy ochrony osób małoletnich w hotelach: Krakus* i Rok***

Mając na uwadze konieczność zapewnienia osobom małoletnim należytej ochrony w trakcie ich pobytu w obiektach hotelarskich wprowadzamy niniejsze „Standardy ochrony osób małoletnich w hotelach: Krakus*** i Rok”.

I. Informacje wprowadzające.

1. Przez pracownika hotelu rozumie się osobę wchodzącą w skład personelu hotelu a przez osobę małoletnią rozumie się osobę, która nie ukończyła 18 roku życia.
2. W trakcie stosowania Standardów ochrony osób małoletnich należy wykazać zrozumienie dla reakcji gości cierpliwie tłumacząc im prawną i faktyczną konieczność przeprowadzenia procedur, od których nie możemy odstąpić mimo, iż mogą powodować u nich dyskomfort .
3. Podczas stosowania Standardów ochrony osób małoletnich w hotelach: Krakus*** i Rok* pracownicy hoteli są zobowiązani uwzględnić poziom rozwoju emocjonalnego i intelektualnego osób małoletnich jak również sytuację dzieci niepełnosprawnych oraz ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, z zachowaniem zasad: racjonalności i proporcjonalności.
4. Standardy ochrony osób małoletnich wchodzi w życie w dniu 24.02.2024 i zostaną udostępnione na stronach internetowych hoteli: Krakus*** i Rok* oraz wywieszane w holach recepcyjnych w wersjach pełnej i skróconej
5. Co najmniej raz na dwa lata zarządca hoteli będzie dokonywał oceny standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami. Wnioski z przeprowadzonej oceny będą udokumentowane pisemnie.

II. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między personelem hoteli Krakus* i Rok* a małoletnim, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich .**

1. Dyrektor hoteli: Krakus*** i Rok* będzie dokładać wszelkich starań, by personel hoteli: Krakus*** i Rok* mogący mieć kontakt z małoletnimi, przebywającymi w hotelach, miał świadomość ciążących na nim w tym zakresie obowiązków, a także by potrafił zadbać o bezpieczne relacje pomiędzy nim a małoletnimi.
2. Kontakty między personelem hoteli a małoletnim przebywającym w hotelu nie powinny wykraczać poza interakcje wynikające z pełnienia obowiązków służbowych personelu hoteli. Personel hoteli Krakus***/Rok* powinien w miarę możliwości nie dopuszczać do sytuacji, w której pozostaje w pomieszczeniu sam na sam z małoletnim chyba , że zagraża to życiu lub zdrowiu małoletniego. Jeśli to możliwe należy w zaistniałej sytuacji zapewnić obecność innej dorosłej osoby lub przeorganizować zaplanowane obowiązki służbowe.

III. Procedura identyfikacji małoletniego przebywającego w hotelach: Krakus* i Rok* i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w hotelu**

1. Pracownicy recepcji zobowiązani są do identyfikacji osoby małoletniej oraz osoby dorosłej, pod której opieką znajduje się małoletni na podstawie dokumentów tożsamości. (dowód osobisty, paszport, legitymacja szkolna) a w razie ich braku na podstawie rozmowy z osobą małoletnią i dorosłą.
2. Osoba nie będąca opiekunem prawnym małoletniego musi przedstawić pracownikowi hotelu dokument wyrażający zgodę opiekuna prawnego na pozostawanie przez małoletniego pod jego opieką. W trakcie ustalania relacji osoby małoletniej i dorosłej pracownik hotelu musi zwrócić szczególną uwagę, aby małoletni miał możliwość swobodnego i nieskrępowanego wypowiedzenia się a w szczególności by dorosły nie udzielał odpowiedzi za małoletniego. W przypadku utrudniania kontaktu lub wywierania presji na osobę małoletnią przez osobę dorosłą należy poprosić osobę dorosłą o opuszczenie pomieszczenia na czas prowadzenia rozmowy z małoletnim, a także poprosić o obecność w trakcie rozmowy dodatkowo drugiego pracownika hotelu jeśli to możliwe.

3. Wszelakie wątpliwości co do relacji osoby małoletniej i osoby dorosłej pod której opieką pozostaje w trakcie przeprowadzania procedur pracownik ma obowiązek dyskretnie powiadomić Dyrektora Hotelu. Małoletni i osoba dorosła powinna pozostać pod obserwacją pracowników hotelu.

4. W przypadku grup zorganizowanych przez biuro turystyczne, szkołę lub inną instytucję zobowiązaną do dokonywania weryfikacji tożsamości i posiadania zgód prawnych opiekunów organizator imprezy turystycznej ma obowiązek zweryfikować tożsamość i relację osób małoletnich.

IV. Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie hoteli: Krakus* i Rok* jest zagrożone**

1. Każdy pracownik hoteli: Krakus** i Rok* jest zobowiązany do podjęcia działań zgodnych ze standardami ochrony małoletnich w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie hotelu jest zagrożone.

2. Uzasadnione przypuszczenie, że dobro małoletniego jest zagrożone występuje gdy pracownik hotelu: Krakus***/ Rok* zauważy okoliczności wskazujące na krzywdzenie małoletniego lub i gdy małoletni nosi ślady mogące świadczyć o krzywdzeniu a także gdy małoletni poinformował nas sam o krzywdzeniu.

3. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że dobro małoletniego jest zagrożone pracownik hoteli: Krakus**** / Rok* powinien natychmiast powiadomić dyrektora hoteli, a jeśli to nie będzie możliwe przełożonego lub policji.

4. W sytuacjach niecierpiących zwłoki każdy pracownik zobowiązany jest do powiadomienia organów ścigania.

5. Pracownik może podjąć próbę powstrzymania krzywdzenia małoletniego jeśli nie zagraża to bezpieczeństwu jego, małoletniego ani też innych osób i pozostaje w granicach prawa.

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

1. Po otrzymaniu powiadomienia od pracownika Dyrektor hoteli zobowiązany jest do bezzwłocznego powiadomienia policji jeśli podejrzenia pracowników uzna za zasadne.

2. W uzasadnionych sytuacjach może również powiadomić sąd opiekuńczy.

3. Dyrektor hoteli zobowiązany jest również zabezpieczyć nagrania z monitoringu oraz potencjalne dowody.

VI. Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie pracowników Hoteli do stosowania procedur, zasady przygotowania tych pracowników do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności

1. Dyrektor oraz kierownicy działów w hotelach Krakus*** i Rok* są osobami odpowiedzialnymi za przygotowanie pracowników do stosowania procedur ochrony małoletnich w Hotelach: Krakus*** i Rok* poprzez szkolenia.

2. Znajomość wdrożonych procedur ochrony osób małoletnich w Hotelach: Krakus*** i Rok* przez pracownika oraz jego zobowiązanie do ich przestrzegania zostanie udokumentowana jego podpisem oraz dołączona do akt osobowych.

Zarząd Krakowskiego Przedsiębiorstwa Hotelarsko-Turystycznego sp. z o.o