

PROCEDURA IDENTYFIKACJI MAŁOLETNIEGO I WERYFIKACJI JEGO RELACJI Z OSOBĄ DOROSŁĄ W OBIEKCIE HOTELARSKIM

Nazwa obiektu: HOTEL PAŁAC JUGOWICE

Adres: GŁOWNA 4, 58-31 JUGOWICE

Wersja: 1.0

Osoba odpowiedzialna: BEATA GRABARCZYK – DYREKTOR HOTELU

§ 1. Cel procedury

1. Celem procedury jest zapewnienie bezpieczeństwa małoletnich przebywających w HOTEL PAŁAC JUGOWICE oraz określenie jednolitych zasad postępowania personelu w sytuacji, gdy małoletni przebywa w obiekcie z osobą dorosłą.
2. Procedura realizuje obowiązki wynikające w szczególności z art. 22b i art. 22c ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich.
3. Procedura stanowi element Standardów Ochrony Małoletnich obowiązujących w hotelu.

§ 2. Zakres stosowania

1. Procedurę stosują wszyscy pracownicy i współpracownicy hotelu mający kontakt z gośćmi, w szczególności:
 - o pracownicy recepcji,
 - o kierownicy zmian,
 - o pracownicy ochrony,
 - o pracownicy służby piętér,
 - o pracownicy gastronomii,
 - o osoby wykonujące usługi na terenie hotelu, jeżeli mają kontakt z małoletnimi.

2. Za bezpośrednie stosowanie procedury podczas zameldowania odpowiada pracownik recepcji.
3. W przypadku powzięcia wątpliwości pracownik recepcji nie podejmuje samodzielnie decyzji w sprawach wymagających interwencji, lecz niezwłocznie informuje przełożonego lub osobę odpowiedzialną za Standardy Ochrony Małoletnich.

§ 3. Zasady ogólne

1. Dobro i bezpieczeństwo małoletniego mają pierwszeństwo przed komfortem obsługi i interesem organizacyjnym hotelu.
2. Personel zachowuje spokój, kulturę osobistą, bezstronność i dyskrecję.
3. Pracownik nie ocenia sytuacji wyłącznie na podstawie wyglądu, wieku, płci, narodowości, koloru skóry, języka, sposobu zachowania ani deklarowanego pokrewieństwa.
4. Sam fakt, że osoba dorosła nie jest rodzicem małoletniego, nie oznacza, że dziecko znajduje się w sytuacji zagrożenia.
5. Weryfikacja ma służyć ochronie małoletniego i nie może przyjmować formy przesłuchania ani nieuzasadnionego naruszania prywatności gościa.
6. Personel zbiera i zapisuje wyłącznie informacje niezbędne do wykonania procedury, z uwzględnieniem zasad ochrony danych osobowych.

§ 4. Zameldowanie osoby dorosłej z małoletnim

1. Podczas zameldowania pracownik recepcji ustala, czy w pokoju będzie przebywała osoba małoletnia.
2. Jeżeli małoletni będzie przebywał z osobą dorosłą, pracownik stosuje procedurę identyfikacji obowiązującą w hotelu.
3. W pierwszej kolejności pracownik ustala:
 - o imię i nazwisko małoletniego,
 - o wiek lub datę urodzenia małoletniego,
 - o tożsamość osoby dorosłej,
 - o relację osoby dorosłej do małoletniego.

4. W przypadku typowej sytuacji rodzinnej, w której nie występują żadne okoliczności budzące uzasadnione wątpliwości, pracownik ogranicza czynności do zakresu przewidzianego w standardowej procedurze hotelu.
5. Hotel nie wymaga automatycznie od każdego rodzica przedstawienia aktu urodzenia dziecka wyłącznie z tego powodu, że dziecko przebywa z rodzicem.
6. Jeżeli charakter sytuacji powoduje uzasadnione wątpliwości co do tożsamości małoletniego lub relacji z osobą dorosłą, pracownik może zastosować dodatkową weryfikację przewidzianą niniejszą procedurą.

§ 5. Dodatkowa weryfikacja

1. Dodatkową weryfikację można zastosować w szczególności, gdy:
 - osoba dorosła nie potrafi w sposób wiarygodny wyjaśnić relacji z małoletnim,
 - informacje podawane przez osobę dorosłą i małoletniego są istotnie sprzeczne,
 - małoletni wyraźnie sygnalizuje, że nie zna osoby dorosłej lub nie chce z nią przebywać,
 - małoletni wykazuje wyraźne oznaki strachu, stresu lub podporządkowania wobec osoby dorosłej,
 - osoba dorosła zachowuje się wobec małoletniego w sposób wskazujący na możliwość jego krzywdzenia,
 - osoba dorosła próbuje uniemożliwić personelowi kontakt z małoletnim w sytuacji, w której kontakt jest uzasadniony,
 - występują inne konkretne okoliczności mogące wskazywać na zagrożenie dobra małoletniego.
2. W przypadku wystąpienia takich okoliczności pracownik informuje osobę dorosłą w sposób spokojny i neutralny: **„W naszym hotelu obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich. W związku z procedurą bezpieczeństwa dzieci jesteśmy zobowiązani do ustalenia tożsamości małoletniego oraz jego relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w hotelu.”**

3. Jeżeli jest to niezbędne do wykonania procedury, pracownik może poprosić o przedstawienie dokumentu potwierdzającego tożsamość małoletniego.
4. Dokument jest przedstawiany do wglądu, a pracownik postępuje z jego danymi zgodnie z zasadami ochrony danych osobowych obowiązującymi w hotelu.
5. Pracownik nie wykonuje kopii ani fotografii dokumentu, jeżeli nie istnieje odrębna podstawa prawna i potrzeba takiego działania.
6. Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu małoletniego, pracownik nie powinien automatycznie uznawać tego faktu za dowód zagrożenia. Należy przejść do kolejnego etapu procedury i poinformować przełożonego.

§ 6. Osoba dorosła niebędąca rodzicem

1. Małoletni może przebywać w hotelu z osobą inną niż rodzic, w szczególności z:
 - dziadkiem lub babcią,
 - innym członkiem rodziny,
 - opiekunem,
 - nauczycielem,
 - trenerem,
 - organizatorem wypoczynku,
 - inną osobą upoważnioną przez rodzica lub opiekuna.
2. Sam brak pokrewieństwa nie stanowi podstawy do uznania, że dziecko jest zagrożone.
3. W razie uzasadnionych wątpliwości hotel może poprosić osobę dorosłą o przedstawienie dokumentu potwierdzającego tożsamość małoletniego oraz o wyjaśnienie relacji z małoletnim.
4. Jeżeli wątpliwości nie zostaną wyjaśnione albo pojawią się dodatkowe okoliczności wskazujące na możliwość zagrożenia

dobra dziecka, pracownik niezwłocznie informuje przełożonego lub osobę odpowiedzialną za Standardy.

§ 7. Odmowa przedstawienia dokumentu lub udzielenia informacji

1. Jeżeli osoba dorosła odmawia przedstawienia dokumentu lub udzielenia informacji, pracownik zachowuje spokój i informuje ją o celu procedury.
2. Pracownik nie powinien wdawać się w konflikt z gościem ani podejmować działań wykraczających poza kompetencje określone w Standardach.
3. O odmowie pracownik niezwłocznie informuje kierownika zmiany lub osobę odpowiedzialną za ochronę małoletnich.
4. Kierownik dokonuje oceny sytuacji z uwzględnieniem wszystkich dostępnych okoliczności.
5. Jeżeli brak współpracy w połączeniu z innymi okolicznościami powoduje uzasadnione przypuszczenie, że dobro małoletniego jest zagrożone, uruchamia się procedurę interwencji określoną w § 8.

§ 8. Podejrzenie zagrożenia dobra małoletniego

1. W przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro małoletniego jest zagrożone, pracownik:
 1. zachowuje spokój;
 2. zapewnia, w zakresie swoich możliwości, bezpieczeństwo małoletniego;
 3. nie pozostawia małoletniego bez pomocy;
 4. nie konfrontuje małoletniego z potencjalnym sprawcą w sposób mogący zwiększyć zagrożenie;
 5. nie prowadzi samodzielnego „śledztwa”;
 6. niezwłocznie informuje kierownika zmiany oraz osobę odpowiedzialną za Standardy;
 7. sporządza notatkę służbową zgodnie z § 10.

2. W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia małoletniego pracownik niezwłocznie podejmuje działania adekwatne do sytuacji, w tym w razie potrzeby kontaktuje się z właściwymi służbami ratunkowymi lub Policją.
3. W przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego stosuje się procedurę zawiadomienia właściwych organów określoną w Standardach Ochrony Małoletnich.
4. Ostateczną decyzję o dalszym sposobie postępowania podejmuje osoba wskazana w Standardach, z uwzględnieniem obowiązków wynikających z prawa.

§ 9. Rozmowa z małoletnim

1. Jeżeli zachodzi potrzeba rozmowy z małoletnim, powinna ona odbywać się w miejscu zapewniającym bezpieczeństwo i możliwie największą dyskrecję.
2. Pracownik używa prostych, spokojnych i neutralnych pytań.
3. Nie należy sugerować małoletniemu odpowiedzi.
4. Nie należy wielokrotnie wypytywać dziecka o to samo zdarzenie.
5. Pracownik nie obiecuje dziecku zachowania informacji w tajemnicy, jeżeli może być konieczne przekazanie informacji osobie odpowiedzialnej lub właściwym organom.
6. Jeżeli małoletni sam ujawnia informacje o krzywdzeniu, pracownik:
 - wysłuchuje go spokojnie,
 - nie podważa jego relacji,
 - nie obwinia dziecka,
 - nie okazuje niedowierzania,
 - przekazuje informację osobie odpowiedzialnej za interwencję.

§ 10. Dokumentowanie zdarzenia

1. W przypadku zastosowania dodatkowej weryfikacji lub interwencji pracownik sporządza notatkę służbową.

2. Notatka powinna zawierać:
 - datę i godzinę zdarzenia,
 - numer pokoju lub inne oznaczenie miejsca,
 - imię i nazwisko pracownika sporządzającego notatkę,
 - opis zaobserwowanych okoliczności,
 - informacje przekazane dobrowolnie przez osobę dorosłą lub małoletniego,
 - podjęte działania,
 - osoby poinformowane o zdarzeniu,
 - informację o dalszym sposobie postępowania.
3. W notatce należy oddzielać fakty od ocen.
4. Należy zapisywać przede wszystkim konkretne zachowania i wypowiedzi, a nie subiektywne oceny, np. zamiast:
„mężczyzna zachowywał się podejrzenie”
należy zapisać:
„mężczyzna podnosił głos, dziecko płakało i dwukrotnie powiedziało, że chce wrócić do mamy”.
5. Dokumentacja dotycząca zdarzenia jest przechowywana w sposób zabezpieczający ją przed dostępem osób nieuprawnionych, zgodnie z zasadami obowiązującymi w hotelu.

§ 11. Monitoring

1. Jeżeli hotel posiada monitoring i zdarzenie zostało zarejestrowane, informację o tym należy przekazać osobie odpowiedzialnej za interwencję.
2. Nagrania zabezpiecza się zgodnie z obowiązującymi w hotelu zasadami oraz przepisami prawa.
3. Pracownik nie udostępnia nagrań gościom ani osobom nieuprawnionym.
4. W przypadku zainteresowania nagraniem przez Policję, prokuraturę lub inny uprawniony organ postępuje się zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 12. Zakazy dotyczące personelu

Pracownikowi zabrania się w szczególności:

1. wyśmiewania lub zawstydzania małoletniego;
2. podnoszenia głosu na małoletniego bez uzasadnionej potrzeby;
3. stosowania przemocy fizycznej;
4. wykonywania nieuzasadnionych czynności naruszających prywatność dziecka;
5. rozpowszechniania informacji dotyczących dziecka wśród innych gości lub osób nieuprawnionych;
6. publikowania lub przekazywania zdjęć małoletniego bez odpowiedniej podstawy prawnej;
7. prowadzenia prywatnej korespondencji z małoletnim poza zakresem obowiązków służbowych;
8. podejmowania działań wykraczających poza kompetencje pracownika.

§ 13. Odpowiedzialność pracowników

1. Każdy pracownik hotelu ma obowiązek znać niniejszą procedurę i stosować ją w zakresie odpowiadającym jego stanowisku.
2. Osoba odpowiedzialna za Standardy zapewnia pracownikom przygotowanie do stosowania procedury.
3. Przygotowanie personelu jest dokumentowane.
4. Pracownik, który uzyskał informację o możliwym zagrożeniu małoletniego, nie może zaniechać przekazania informacji osobie odpowiedzialnej, jeżeli sytuacja tego wymaga.

§ 14. Osoby odpowiedzialne

W hotelu wyznacza się następujące osoby:

Osoba odpowiedzialna za Standardy Ochrony Małoletnich:

Imię i nazwisko: JOLANTA KOWAL

Stanowisko: MANAGER RECEPCJI

Telefon służbowy: _____

E-mail: J.KOWAL@PALACJUGOWICE .COM

Osoba zastępująca:

Imię i nazwisko: ANNA STANNA BĄK

Stanowisko: Z-CA DYREKTORA HOTELU

Telefon służbowy: _____

E-mail: ASTANNA@PALACJUGOWICE.COM

Osoba odpowiedzialna za przyjmowanie zgłoszeń:

Imię i nazwisko: JOLANTA KOWAL

E-mail: J.KOWAL@PALACJUGOWICE .COM

Kierownik zmiany / osoba do kontaktu poza godzinami pracy osoby odpowiedzialnej:

Imię i nazwisko / stanowisko: wg. grafiku pracy

§ 15. Schemat postępowania recepcjonisty

MAŁOLETNI + OSOBA DOROSŁA

- Ustalenie tożsamości małoletniego i osoby dorosłej
- Ustalenie relacji między nimi
- Brak niepokojących okoliczności
- Standardowa obsługa gościa

LUB

- Pojawiają się konkretne okoliczności budzące wątpliwości
- Dodatkowa weryfikacja zgodnie z procedurą
- Informacja dla kierownika / osoby odpowiedzialnej

LUB

- Uzasadnione przypuszczenie zagrożenia dobra małoletniego
- Zapewnienie bezpieczeństwa dziecku
- Niezwłoczne powiadomienie osoby odpowiedzialnej
- Dokumentacja zdarzenia
- W razie potrzeby zawiadomienie właściwych służb lub organów

§ 16. Przykładowe sytuacje

Sytuacja 1 – rodzic z dzieckiem

Ojciec przyjeżdża z dzieckiem, przedstawia dokument tożsamości, podaje dane dziecka, a sytuacja nie budzi żadnych wątpliwości.

Postępowanie: standardowe zameldowanie zgodnie z procedurą hotelu. Nie ma potrzeby automatycznego żądania aktu urodzenia.

Sytuacja 2 – babcia z wnukiem

Kobieta informuje, że jest babcią dziecka i przyjechała z nim na wakacje.

Postępowanie: stosuje się standardową procedurę identyfikacji. Sam fakt braku pokrewieństwa wynikającego z dokumentu tożsamości nie stanowi podstawy do podejrzenia krzywdzenia.

Sytuacja 3 – dorosły nie potrafi wyjaśnić relacji

Mężczyzna przyjeżdża z dzieckiem, ale podaje niespójne informacje dotyczące jego tożsamości i relacji z dzieckiem.

Postępowanie: dodatkowa weryfikacja, kontakt z kierownikiem i osobą odpowiedzialną za Standardy. W razie utrzymujących się uzasadnionych wątpliwości – uruchomienie procedury interwencji.

Sytuacja 4 – dziecko prosi o pomoc

Dziecko podchodzi do recepcji i informuje, że boi się osoby dorosłej, z którą przebywa.

Postępowanie: zapewnić dziecku bezpieczeństwo, niezwłocznie poinformować osobę odpowiedzialną, nie konfrontować dziecka z potencjalnym sprawcą i zastosować procedurę interwencji.

Sytuacja 5 – dorosły odmawia weryfikacji

Osoba dorosła odmawia podania informacji dotyczących dziecka i reaguje agresywnie.

Postępowanie: nie eskalować konfliktu. Wezwać kierownika. Ocenić sytuację łącznie z zachowaniem osoby dorosłej i reakcją dziecka. Jeżeli istnieje uzasadnione przypuszczenie zagrożenia – uruchomić procedurę interwencji.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Procedura jest częścią Standardów Ochrony Małoletnich obowiązujących w HOTELU PAŁAC JUGOWICE.
2. Procedura jest dostępna dla pracowników w miejscu wskazanym przez kierownictwo hotelu.
3. Standardy Ochrony Małoletnich są udostępniane zgodnie z art. 22c ust. 7 ustawy, w tym na stronie internetowej hotelu oraz w widocznym miejscu w obiekcie, w wersji pełnej i skróconej dla małoletnich.
4. Procedura podlega przeglądowi co najmniej raz na dwa lata oraz każdorazowo w przypadku zmiany przepisów mających wpływ na jej treść.
5. W przypadku sprzeczności pomiędzy niniejszą procedurą a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa zastosowanie mają przepisy prawa.

Data zatwierdzenia: _____

Podpis osoby uprawnionej: _____

ZAŁĄCZNIK NR 1 – NOTATKA SŁUŻBOWA

Data i godzina: _____

Pracownik: _____

Miejsce / nr pokoju: _____

Dane osoby dorosłej: _____

Dane małoletniego: _____

Opis sytuacji – wyłącznie fakty:

Jakie informacje przekazała osoba dorosła?

Jakie informacje przekazał małoletni?

**Czy okazano dokument potwierdzający tożsamość
małoletniego?**

☐ TAK

☐ NIE

☐ NIE DOTYCZY

Jakie działania podjęto?

Kogo poinformowano?

Czy zawiadomiono służby / właściwy organ?

☐ NIE

☐ TAK – jaki: _____

Data i godzina zakończenia interwencji:

Podpis pracownika: _____

Podpis osoby odpowiedzialnej / kierownika:
