

## Standardy Ochrony Dzieci i Małoletnich

# MERCURE

HOTEL

★★★★

KRYNICA ZDRÓJ  
RESORT&SPA

## PROCEDURY OCHRONY DZIECI

### 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 **Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa** przyjmuje niniejszy dokument jako wzór zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom.

Standardy Ochrony Dzieci w **Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa** są realizowane w oparciu o niżej wymienione zasady:

1. **Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa** prowadzi swoją działalność operacyjną z poszanowaniem praw dzieci, które z uwagi na swój wiek, stan emocjonalny i psychiczny, są szczególnie narażone na krzywdzenie.
2. **Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa** uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. **Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa** uznaje istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku krzywdzenia, podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dziecka i zobowiązuje się szkolić swoich pracowników, aby posiadali kompetencje do wywiązywania się z tego obowiązku.

### Słowniczek

1. Dziecko/małoletni - jest to każda osoba, która nie ukończyła 18 roku życia.
2. Opiekun dziecka – przedstawiciel ustawowy dziecka: rodzic albo opiekun; rodzic zastępczy; opiekun tymczasowy (czyli osoba upoważniona do reprezentowania małoletniego obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez opieki osób dorosłych)
3. Obca osoba dorosła - każda osoba powyżej 18 roku życia, która nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.

4. Krzywdzenie dziecka - to każde zachowanie względem dziecka, które stanowi wobec niego czyn zabroniony.
5. Przestępstwo na szkodę dziecka – czyny zabronione, które mogą być popełnione na szkodę dorosłych i dzieci. Z uwagi na specyfikę obiektów turystycznych, w których łatwo jest uzyskać możliwość odosobnienia, może dojść na ich terenie, do popełnienia przestępstw przeciwko wolności seksualnej i obyczajności. Takimi przestępstwami są w szczególności zgwałcenie (art. 197 kodeksu karnego), wykorzystanie niepoczytalności i bezradności (art. 198 kk), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 kk), wykorzystanie seksualne osoby poniżej 15 roku życia (art. 200 kk), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość - art. 200a kk), a także rozpowszechnianie pornografii dziecięcej (art.202 kk).

### **Procedura interwencji w przypadku okoliczności wskazujących na krzywdzenie dziecka**

1. Mając podejrzenie, które jest uzasadnionym, iż dziecko, które przebywa w obiekcie zostało skrzywdzone, należy niezwłocznie zawiadomić policję dzwoniąc na numer alarmowy 112. Jeśli osobą dzwoniącą jest pracownik, powinien on zawiadomić przełożonego o zdarzeniu.
2. Ujawnienie krzywdzenia może nastąpić w następujący sposób:
  - 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 zaistniałej sytuacji należy utrudnić lub nawet uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W określonym przypadku można dokonać ujęcia obywatelskiego osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji, osoba zatrzymana pozostaje pod nadzorem pracowników ochrony lub innych pracowników hotelu, którzy mogą dokonać takich czynności bez narażenia swojego zdrowia lub życia.
5. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko, w miarę możliwości powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa skutkującego kontaktem dziecka z materiałem

biologicznym sprawcy, należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby dziecko myło się oraz jadło/piło do czasu przyjazdu policji.

7. Po przejęciu dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i przekazać je Koordynatorowi, który na wniosek służb przekaze ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
8. Po interwencji należy dokładnie opisać zdarzenie w dzienniku zdarzeń lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu.

## Procedura w przypadku podejrzenia lub stwierdzenie krzywdzenia dziecka

1. Jeśli jest to możliwe należy dokonać identyfikacji dziecka oraz relacji z osobą dorosłą z którą przebywa w obiekcie.
2. Gdy wystąpią sytuacje nietypowe lub jest podejrzenie krzywdzenia dziecka, recepcjonista ma obowiązek identyfikacji dziecka. Przykłady podane są w **Załączniku nr. 1**.
3. Na potrzeby identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą z którą przebywa w obiekcie, należy:
  - a. Zapytać o tożsamość dziecka oraz relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do obiektu. W tym celu można poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający tożsamość, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem. W przypadku braku dokumentu tożsamości należy poprosić o imię i nazwisko, adres oraz nr. Pesel.
  - b. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej należy zapytać o relację jaka ich łączy. Przykładowy schemat rozmowy dorosły – dziecko – **Załącznik nr. 2**
  - c. Jeśli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym, należy zapytać o dokument uprawniający o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd. Jeśli osoba ta nie posiada takiego dokumentu, należy poprosić o numer telefonu do rodziców celem potwierdzenia wszelkich informacji o opiekunie oraz dziecku.
4. W przypadku oporu okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji ze strony osoby dorosłej należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu dzieciom korzystającym z **Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa** bezpieczeństwa i została opracowana w porozumieniu z organizacjami pozarządowymi działającymi w tym przedmiocie.
5. Po wyjaśnieniu sprawy w pozytywny sposób należy podziękować za poświęcony czas na upewnieniu, iż dziecko jest pod dobrą opieką.
6. W przypadku, nie rozwiania wątpliwości dotyczących podejrzenia 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, dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu.
  8. Przełożony, który został poinformowany o sytuacji, przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą celem uzyskania dalszych wyjaśnień i w razie wątpliwości podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji.
  9. Gdy rozmowa ta potwierdzi próbę lub popełnienie przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.
  10. Gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów **Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa** np. serwis sprzątający, animatorka, ochrona i in., powinni niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który podejmie odpowiednie działania
  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.

### Załącznik nr. 1:

#### Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka

##### 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 jak długo się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby zapłacił za jego pobyt.	Gość z dzieckiem wynajmuje pokój na godziny albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.

Gość posiada 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.
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.
Gość niebędący rodzicem dziecka 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.
Dorosły meldujący się z dzieckiem, nie pozwala nawiązać recepcjoniście bezpośredniego kontaktu z dzieckiem – odpowiada za dziecko, nie dopuszcza dziecka do głosu.	Dziecko sprawia wrażenie, jakby było pod wpływem środków odurzających lub alkoholu (zaburzony i błędny wzrok, problem z utrzymaniem równowagi, niewyraźna mowa, brak reakcji na bodźce).

## RESTAURACJA/BAR/KUCHNIA

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 lub 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.	Dorosły podaje dziecku alkohol.

### SŁUŻBA PIĘTER/OBSŁUGA

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 wychodzące 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 okolice 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, narkotyki, etc. materiały pornograficzne, zostawione w widocznym miejscu.
--	--

## ANIMATOR

Osoby nie zameldowane w obiekcie obserwują salę zabaw.	Goście z zewnątrz pod pretekstem obejrzenia obiektu obserwują dzieci bawiące się na Sali zabaw, zaczepiając je.
Osoba dorosła przebywająca na Sali zabaw z dzieckiem.	Dorosły (rodzic/opiekun) reaguje krzykiem lub jest agresywny w stosunku do dziecka, ponieważ rozrzuca klocki lub zabawki.
Dorosły (rodzic/opiekun) upomina inne dzieci, aby te nie dokuczały dziecku.	Animator zaniepokojony reaguje i zaczyna rozmowę z rodzicem.

## Załącznik nr. 2:

### Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i dzieckiem podczas identyfikacji

Podczas rozmowy z osobą dorosłą należy zachować spokój, być uprzejmym i cierpliwym.

Na początku rozmowy warto poinformować osobę dorosłą, że w **Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa** obowiązują Standardy Ochrony Dzieci i w związku z tym, obowiązkiem pracownika jest weryfikacja tożsamości dziecka i relacji łączącej go z osobą dorosłą, towarzyszącą dziecku. Jest to również zgodne z ustawą o ochronie małoletnich.

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 gościem:

W naszym **Hotelu Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa** obowiązują Standardy Ochrony Dzieci. Podczas procedury zameldowania prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości dziecka i towarzyszącej mu osoby. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości? (legitymacja, paszport, inne, pozwalające ustalić tożsamość dziecka).

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, zadajemy osobie dorosłej poniższe pytania, które pomogą ocenić 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 rodziców dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
- Czy może Pan/Pani lub dziecko wykonać telefon do rodziców/opiekunów, abyśmy mogli to potwierdzić?
- Czy mogę poznać cel podróży Pana/Pani i dziecka?

### Przykładowa rozmowa z dzieckiem:

Witamy Cię w naszym **Hotelu Mercure Krynica-Zdrój Resort&Spa**  
**Chciałabym/chciałbym Ci zadać kilka pytań:**

- 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 bezpośrednio z dzieckiem. Jeżeli dorosły utrudnia kontakt z dzieckiem, możemy podkreślić, że w sytuacji, kiedy niemożliwe jest ustalenie tożsamości dziecka, będziemy musieli zawiadomić policję.