

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH
w Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort

Preambuła

Mając na uwadze obowiązek prawny wynikający z zapisów ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich oraz treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw Dzieci, Villa Cottonina Sp. z o.o. prowadząca Hotel pod nazwą **Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort** przyjmuje do stosowania Standardy Ochrony Małoletnich. Niniejszy dokument stanowi zbiór zasad i procedur stosowanych, w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w **Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort**, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom, z uwzględnieniem sytuacji dzieci niepełnosprawnych oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

Standardy Ochrony Małoletnich w **Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort** są realizowane w oparciu o niżej wymienione zasady:

1. **Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort** prowadzi swoją działalność operacyjną z poszanowaniem praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. **Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort** uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
3. **Cottonina Hotel & Mineral SPA 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 swoich Pracowników w tym zakresie.

Definicje

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. **Obiekty turystyczne** - obiekty hotelarskie oraz inne obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie określone w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych.
2. **Hotel** - obiekt wchodzący w skład infrastruktury turystycznej, prowadzony przez Villa Cottonina Sp. z o.o. pod nazwą Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort.
3. **Pracownik** to osoba zatrudniona na umowę o pracę lub świadcząca pracę na podstawie zbliżonej umowy (np. zlecenie, umowa o dzieło), a także stażysta i praktykant.

Villa Cottonina Sp. z o.o.

4. **Dziecko/Małoletni** - na potrzeby niniejszych standardów przyjmuje się, że dzieckiem, jest każda osoba, która nie ukończyła 18 r. ż.
5. **Opiekun Dziecka** - przedstawiciel ustawowy dziecka: rodzic albo opiekun; rodzic zastępczy; opiekun tymczasowy (czyli osoba upoważniona do reprezentowania małoletniego).
6. **Obca osoba dorosła** - każda osoba powyżej 18 r. ż., która nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
7. **Krzywdzenie dziecka** - popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym członka personelu lub zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbywanie. 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 niepoczytalności 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).

Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w Hotelu i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu

Identyfikacji małoletniego i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu, dokonują pracownicy hotelowej recepcji. Pracownik recepcji podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, która towarzyszy dziecku. W celu identyfikacji dziecka należy:

1. zapytać o tożsamość dziecka oraz o relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do Hotelu 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.
2. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej, należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko.
3. Jeżeli osoba dorosła nie jest opiekunem dziecka, należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie opiekunów dziecka na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem

Villa Cottonina Sp. z o.o.

- (np. pisemne oświadczenie wyrażające zgodę co najmniej jednego z rodziców dziecka/opiekunów prawnych).
4. Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody opiekunów dziecka, można poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie dziecka w Hotelu z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą opiekunów dziecka.
 5. W przypadku oporu ze strony osoby dorosłej co do okazania dokumentu dziecka lub wskazania relacji, należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu dzieciom przebywającym w Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort bezpieczeństwa i obowiązek taki wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa i poprosić o wypełnienie **Oświadczenia o zgodzie rodziców/opiekunów prawnych na pobyt dziecka pod opieką danej osoby.**
 8. W przypadku gdy rozmowa pracownika z dzieckiem i osobą dorosłą nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, a zwłaszcza gdy odmawia on okazania dokumentu tożsamości lub dziecko nie posiada takiego dokumentu, a także odmawia złożenia pisemnego oświadczenia, należy o tym dyskretnie powiadomić przełożonego i Dyrektora Hotelu w taki sposób, aby nie wzbudzać podejrzeń.
 9. Od momentu, kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu i w miarę możliwości nie pozostawać sami.
 10. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, przejmuje rozmowę z osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
 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 zawiadomienia Dyrektora Hotelu oraz policję.
 12. W przypadku gdy świadkami nietypowych lub podejrzanych sytuacji jest personel innych komórek organizacyjnych, np. obsługa pokoi, pracownicy restauracji, SPA, ochrony, powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić Dyrektora Hotelu lub osobę przez niego wyznaczoną, która zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.

**Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia,
że dobro małoletniego znajdującego się na terenie Hotelu jest zagrożone**

1. Personel posiada wiedzę i w ramach wykonywanych obowiązków zwraca uwagę na czynniki ryzyka i symptomy krzywdzenia dzieci.
2. Jeżeli zaistnieje uzasadnione przypuszczenie, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie Hotelu jest zagrożone, wówczas każdy pracownik Hotelu jest zobowiązany, w reakcji na powyższe, do podjęcia adekwatnych działań.

Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:

- dziecko ujawniło personelowi fakt krzywdzenia,
- personel zaobserwował krzywdzenie,
- dziecko ma na sobie ślady krzywdzenia (np. zadrapania, zasinienia), a zapytane odpowiada niespójnie, chaotycznie lub popada w zakłopotanie bądź występują inne okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie np. znalezienie materiałów pornograficznych z udziałem dzieci w pokoju osoby dorosłej,
- Opiekun dziecka lub osoba trzecia zgłosił fakt krzywdzenia dziecka.

3. Działania, o których mowa w ust. 1, powinny polegać na natychmiastowym powiadomieniu o zaistniałej sytuacji przełożonego lub Dyrektora Hotelu, a jeśli to nie będzie możliwe lub mogłoby spowodować zbędne opóźnienie, na powiadomieniu policji.
4. Jeśli od pracownika Hotelu można tego w danej sytuacji oczekiwać, może on podjąć również bezpośrednie działania mające na celu zastopowanie krzywdzenia, uwzględniając jednakże, by taka próba nie zagrażała bezpieczeństwu jego samego, małoletniego, ani też osób postronnych. Osobą postronną w rozumieniu niniejszego postanowienia nie jest sprawca lub współsprawca krzywdzenia. Działania pracownika Hotelu powinny pozostawać w granicach prawa, w szczególności stosować się do zasad regulujących kwestię obrony koniecznej lub tzw. zatrzymania obywatelskiego.

5. Personel oraz osoba interweniująca ma obowiązek sporządzić notatkę służbową ze zdarzenia oraz podjętych działań. Notatka powinna mieć formę pisemną.

6. Po interwencji należy opisać zdarzenie w ewidencji zdarzeń zagrażających dobru dziecka. Ewidencję zdarzeń zagrażających dobru dziecka prowadzi osoba wyznaczona przez Dyrektora hotelu.

Zatrudnianie osób do pracy z dziećmi

1. Dyrekcja Cottonina Hotel & Mineral SPA Resort będzie dokładać wszelkich starań, by pracownicy Hotelu mogący mieć kontakt z małoletnimi przebywającymi w Hotelu, mieli świadomość ciężących na nich w tym zakresie obowiązków, a także by potrafili zadbać o bezpieczne relacje pomiędzy nimi a małoletnimi.
2. Pracownik Hotelu nie powinien dopuszczać do sytuacji, w której pozostaje w Hotelu w pomieszczeniu sam na sam z małoletnim, z wyjątkiem sytuacji, gdy pozostawienie małoletniego samego w pomieszczeniu mogłoby w istotny sposób zagrozić jego dobru, w szczególności zdrowiu lub życiu. W miarę możliwości należy zapewnić obecność innej osoby dorosłej.
3. Jakiegokolwiek kontakty pomiędzy pracownikiem Hotelu a małoletnim, przebywającym w Hotelu, nie powinny wykraczać poza interakcje uzasadnione obowiązkami służbowymi pracownika Hotelu.

Zasady zapewniające bezpieczne relacje między personelem a dzieckiem

1. Naczelną zasadą wszystkich czynności podejmowanych przez personel jest działanie dla dobra dziecka i w jego najlepszym interesie.
2. Personel traktuje każde dziecko z szacunkiem oraz uwzględnia jego godność i potrzeby. Niedopuszczalne jest stosowanie przemocy wobec dziecka w jakiegokolwiek formie. Personel realizując te cele działa w ramach obowiązującego prawa, przepisów wewnętrznych organizacji oraz swoich kompetencji.
3. Personel jest zobowiązany do utrzymywania profesjonalnej relacji z dziećmi i każdorazowego rozważenia, czy reakcja, komunikat bądź działanie wobec dziecka są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych dzieci.
4. Nie wolno zawstydzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka. Nie wolno krzyżeć na dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa dziecka lub innych dzieci.
5. Nie wolno ujawniać informacji wrażliwych dotyczących dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych dzieci. Obejmuje to wizerunek dziecka, informacje o jego sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej.
6. Personel zobowiązany jest do zapewnienia dzieci, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć personelowi hotelu i mogą oczekiwać odpowiedniej reakcji i pomocy.
7. Nie wolno proponować dzieciom alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji.
8. Każde przemocowe działanie wobec dziecka jest niedopuszczalne.

9. Kontakt z dziećmi powinien odbywać się wyłącznie w godzinach pracy i dotyczyć celów mieszczących się w zakresie obowiązków personelu. Nie wolno zapraszać dzieci do swojego miejsca zamieszkania ani spotykać się z nimi poza godzinami pracy. Obejmuje to także kontakty z dziećmi poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych).

Postanowienia końcowe

1. Polityka wchodzi w życie z dniem 15 lutego 2024 roku.
2. Co najmniej raz na dwa lata dokonywana będzie ocena Standardów i ich aktualizacja w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.
3. Hotel udostępni Standardy na swojej stronie internetowej oraz w recepcji.