

PROCEDURA - STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH

Data zatwierdzenia: 04.10.2024 r.

Wersja zaktualizowana obowiązuje od: 04.10.2024 r.

I. Zakres procedury

1. Mając na względzie zapisy ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 560) w Spółce Doms Sp. z o.o. wprowadza się Procedurę - Standardy Ochrony Małoletnich.
2. Procedura określa w Doms Sp. z o.o.:
 - zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnim a personelem Spółki a w szczególności wykluczające zachowania niedozwolone wobec małoletnich;
 - zasady bezpiecznych relacji rówieśniczych pomiędzy młodocianymi pracownikami, praktykantami a małoletnimi;
 - zasady zapewniające bezpieczne relacje między pracownikiem młodocianym, praktykantem a personelem Spółki, w szczególności wykluczające zachowania niedozwolone wobec nich;
 - zasady i procedury podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego;
 - procedury i osoby odpowiedzialnych za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego a także osób odpowiedzialnych za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu i udzielenie mu wsparcia.
 - zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w obiekcie hotelarskim i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w tym obiekcie,
 - zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie obiektu hotelarskiego lub korzystającego z usług turystycznych jest zagrożone,
 - procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz zawiadamianie sądu opiekuńczego,
 - zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie personelu podmiotu do stosowania standardów, zasady przygotowania tego personelu do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności.
3. Nadzór nad wykonywaniem obowiązków wynikających z niniejszej procedury sprawuje w ośrodkach w Jarnołtówku i Spale – Dyrektor właściwego ośrodka, natomiast w ośrodkach w Zakopanem i Bukowinie Tatrzańskiej - Koordynator ds. kadrowo płacowych (albo osoba wyznaczona innym dokumentem wewnętrznym).
4. Za aktualizację niniejszej procedury odpowiada Koordynator ds. kadrowo płacowych (albo osoba wyznaczona innym dokumentem wewnętrznym).

II. Definicje

1. Małoletni to każda osoba poniżej 18 roku życia (dalej dziecko lub małoletni).
2. Osoba dorosła (dorosły) to każdy człowiek powyżej 18 roku życia, w tym osoba z którą małoletni przebywa w obiekcie.
3. Krzywdzenie małoletniego na potrzeby niniejszego dokumentu oznacza popełnienie na jego szkodę przestępstwa, a także wszelkie budzące wątpliwości relacje między małoletnim a dorosłym w szczególności wykraczające poza normy prawne i reguły kulturowe rozpoznawalne na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności wywołujące niechęć/ opór/ agresję małoletniego wyrażane zarówno w sposób werbalny jak i niewerbalny.
4. Spółka/DOMS sp. z o.o. to DOMS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zakopanem.

5. Personel Spółki to zarówno osoby zatrudnione w Spółce na podstawie umowy o pracę, jak i wykonujące czynności na rzecz Spółki DOMS na podstawie umowy cywilnoprawnej,
6. Praktykant – małoletni realizujący w Spółce praktyczną naukę zawodu.
7. Pracownik młodociany – pracownik powyżej 15 i poniżej 18 roku życia, w rozumieniu art. 190 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1465 z późn. zm.), a także osoba poniżej 15 roku życia, zatrudniona w DOMS celem praktycznej nauki zawodu, o której mowa w art. 191 § 21 – 23 kodeksu pracy.
8. Rówieśnik – małoletni równy lub zbliżony wiekiem praktykantowi lub młodocianemu pracownikowi.

III. Podstawowe cele

Politykę ochrony małoletnich w ośrodkach Doms sp. z o.o. realizuje się poprzez niniejsze zasady:

- Doms Sp. z o.o. prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw małoletnich jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
- Doms Sp. z o.o. uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych.
- Doms Sp. z o.o. w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadomiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę małoletnich i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
- Doms Sp. z o.o. zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że małoletni przebywający w obiektach Spółki mogą być krzywdzeni oraz edukować w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje.
- Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu małoletnich jest identyfikacja małoletniego przebywającego w obiekcie i jego/jej relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie. Personel podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji małoletniego i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie.

IV. Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w obiekcie i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie

1. Aby dokonać identyfikacji małoletniego i jego/jej relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie należy przy meldunku w recepcji uzyskać od dorosłego informację o imieniu i nazwisku małoletniego i ich wzajemnej relacji.
2. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia znajdują się w Załączniku nr 1 do niniejszej procedury.
3. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanych, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia małoletniego a także w trakcie pobytu, gdy ujawnią się sytuacje nietypowe i/lub podejrzane:
 - poprosić o przedstawienie dokumentu małoletniego (dowód osobisty, paszport, legitymację szkolną) a w razie jego braku innych wiarygodnych informacji o dziecku i odnotować jego dane w rejestrze gości.
 - zapytać o relację małoletniego w stosunku do osoby, z którą przybył do lub przebywa w obiekcie i odnotować tę informację w rejestrze gości.
 - W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo małoletniego i osoby dorosłej należy zapytać o tę relację – osobę dorosłą oraz małoletniego. Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i małoletnim znajduje się w Załączniku nr 2 do niniejszej procedury.
 - Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym małoletniego, należy zapytać czy posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców/opiekunów prawnych na wspólny wyjazd osoby dorosłej z małoletnim (np. pisemne oświadczenie) .
 - Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody rodziców, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie małoletniego 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 małoletniego i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu małoletnim korzystającym z Doms Sp. z o.o. bezpieczeństwa i została opracowana na podstawie zapisów Ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym.
5. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny, należy podziękować, za czas poświęcony na upewnienie się, że małoletni jest pod dobrą opieką i jeszcze raz podkreślić, że procedura ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa małoletnim.

V. Procedura w przypadku podejrzenia krzywdzenia małoletniego

1. W przypadku, gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia małoletniego, 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 z urządzeń na tyłach recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z małoletnim w holu, restauracji lub innym miejscu.
2. Od momentu kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości zarówno małoletni jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu i nie zostawać sami.
3. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą, w celu dalszych wyjaśnień.
4. W przypadku, gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę małoletniego, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie małoletniego.
5. W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony obiektu i in., powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań, równocześnie nie podejmując bezpośredniej konfrontacji z podejrzanym dorosłym, poza przypadkiem zaobserwowania faktycznej fizycznej przemocy wobec małoletniego.
6. W zależności od sytuacji i miejsca przełożony weryfikuje na ile podejrzenie krzywdzenia małoletniego jest zasadne. W tym celu dobiera odpowiednie środki prowadzące do wyjaśnienia sytuacji lub podejmuje decyzję o przeprowadzeniu interwencji i zawiadamia policję. Przełożony następnie informuje Zarząd Spółki o zaistniałym wydarzeniu.

VI. Procedura w przypadku okoliczności wskazujących na krzywdzenie małoletniego

1. Mając uzasadnione podejrzenie, że małoletni przebywający w obiekcie jest krzywdzony, 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. Przełożony następnie informuje Zarząd Spółki o zdarzeniu.
2. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia małoletniego występuje wtedy, gdy:
 - małoletni ujawni wobec pracownika fakt krzywdzenia,
 - pracownik zaobserwował krzywdzenie,
 - małoletni 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 małoletnich w pokoju osoby dorosłej.
3. W sytuacji opisanej w ust. 2, należy uniemożliwić małoletniemu oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie małoletniego oddalenie się z obiektu., w miarę możliwości izolując oboje od siebie.

4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji, należy zatrzymać tę osobę w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych gości, pod nadzorem dwóch pracowników.
5. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo małoletniego. Małoletni powinien przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa powiązanego z kontaktem małoletniego z materiałem biologicznym sprawcy (sperma, ślina, naskórek) należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby małoletni mył się oraz jadł/pił do czasu przyjazdu policji.
7. Po odbiorze małoletniego 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 opisać zdarzenie w dzienniku zdarzeń lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu.

VII. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między personelem Doms Sp. z o.o. a małoletnim, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich

1. Naczelną zasadą wszystkich czynności podejmowanych przez personel jest działanie dla dobra małoletniego i w jego najlepszym interesie. Personel traktuje małoletniego z szacunkiem oraz uwzględnia jego godność i potrzeby. Niedopuszczalne jest stosowanie przemocy wobec małoletniego w jakiegokolwiek formie. Realizując te cele, personel działa w ramach obowiązującego prawa, przepisów wewnętrznych instytucji oraz swoich kompetencji.

2. Relacje personelu z małoletnimi

Personel jest zobowiązany do utrzymywania profesjonalnej relacji z małoletnimi i każdorazowego rozważenia, czy reakcja, komunikat bądź działanie wobec małoletniego są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych małoletnich. Wszelkie działania powinny być otwarte i przejrzyste dla innych, i zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji zachowania personelu.

3. Komunikacja personelu z małoletnimi:

- W komunikacji z małoletnimi zachowuj cierpliwość i szacunek.
- Nie dopuszczaj do sytuacji przebywania z małoletnim bez świadków, a jeśli sytuacja była nieprzewidziana, i/lub relacja wymaga chwili intymności poinformuj o tym i poproś o obecność w pobliżu (np. tuż za drzwiami) innego członka personelu lub osobę postronną.
- Słuchaj uważnie małoletnich i udzielaj im odpowiedzi adekwatnych do ich wieku i danej sytuacji.
- Zwracaj uwagę na niewerbalne znaki dawane przez małoletnich w tym na gesty, mimikę i motorykę.
- Nie wolno ci zawstydzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać małoletniego. Nie wolno ci krzyczeć na małoletniego w sytuacji innej niż wynikająca z zagrożenia bezpieczeństwa małoletniego lub innych małoletnich.
- Nie wolno ci ujawniać informacji wrażliwych dotyczących małoletniego wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych małoletnich. Obejmuje to wizerunek małoletniego, informacje o jego sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej.
- Podejmując decyzje dotyczące małoletniego, poinformuj go o tym i staraj się brać pod uwagę jego oczekiwania.
- Szanuj prawo małoletniego do prywatności. Jeśli konieczne jest odstępianie od zasady poufności, aby chronić małoletniego, wyjaśnij mu to najszybciej, jak to możliwe.
- Jeśli pojawi się konieczność, porozmawiania z małoletnim na osobności, zostaw uchylone drzwi do pomieszczenia i zadbaj, aby być w zasięgu wzroku innych. Możesz też poprosić drugiego pracownika o obecność podczas takiej rozmowy.
- Nie wolno ci zachowywać się w obecności małoletnich w sposób niestosowny. Obejmuje to używanie wulgarnych słów, gestów i żartów, czynienie obraźliwych uwag, nawiązywanie w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej oraz wykorzystywanie wobec małoletniego relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby). Zapewnij małoletnich, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiejś sytuacji,

wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć tobie lub wskazanej osobie i mogą oczekiwać odpowiedniej reakcji i/lub pomocy.

- W czasie komunikacji z małoletnimi zaprzestań wykonywania swego bieżącego zadania, odłóż narzędzia, zabezpiecz miejsce pracy.

4. Działania personelu z małoletnimi

- Doceniaj i szanuj wkład małoletnich w podejmowane działania, aktywnie je angażuj i traktuj równo bez względu na ich płeć, orientację seksualną, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd.
- Nie wolno ci nawiązywać z małoletnim jakichkolwiek relacji uczuciowych lub seksualnych ani składać mu propozycji o nieodpowiednim charakterze. Obejmuje to także seksualne komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie małoletnim treści erotycznych i pornograficznych, bez względu na ich formę.
- Nie wolno ci utrzymywać wizerunku małoletniego (filmowanie, nagrywanie głosu, fotografowanie) dla potrzeb prywatnych.
- Nie wolno ci proponować małoletnim alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również używać ich w obecności małoletnich.

5. Kontakt fizyczny z małoletnimi

- Każde przemocowe działanie wobec małoletniego jest niedopuszczalne. Istnieją jednak sytuacje, w których fizyczny kontakt z małoletnim może być stosowny i spełnia zasady bezpiecznego kontaktu – jest odpowiedzią na potrzeby małoletniego w danym momencie, uwzględnia wiek małoletniego, etap rozwojowy, płeć, kontekst kulturowy i sytuacyjny. Nie można jednak wyznaczyć uniwersalnej stosowności każdego takiego kontaktu fizycznego, ponieważ zachowanie odpowiednie wobec jednego małoletniego może być nieodpowiednie wobec innego. Kieruj się zawsze swoim profesjonalnym osądem, słuchając, obserwując i odnotowując reakcję małoletniego, pytając go o zgodę na kontakt fizyczny (np. przytulenie) i zachowując świadomość, że nawet przy twoich dobrych intencjach taki kontakt może być błędnie zinterpretowany przez małoletniego lub osoby trzecie.
- Nigdy nie dotykaj małoletniego w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny. Zawsze bierz pod uwagę kontekst sytuacyjny.
- Unikaj sytuacji kontaktu z obrażonym małoletnim, głównie w ramach infrastruktury basenowej i spa czy intymności pokoju lub wynikających z panującej aury na zewnątrz, zawsze zadbaj o ubrania/ okrycia małoletniego - powyższe nie dotyczy prowadzenia zajęć z nauki pływania, gimnastycznych, rehabilitacyjnych, itp., w zakresie należącym do normalnego toku czynności. W sytuacjach braku współpracy małoletniego, w szczególności świadomego epatowania seksualnością natychmiast oddal się z miejsca spotkania powiadamiając przełożonego.
- Zachowaj szczególną ostrożność wobec małoletnich, którzy doświadczyli nadużycia i krzywdzenia, w tym seksualnego, fizycznego bądź zaniedbania. Takie doświadczenia mogą czasem sprawić, że małoletni będzie dążyć do nawiązania niestosownych bądź nieadekwatnych fizycznych kontaktów z dorosłymi. W takich sytuacjach powinieneś reagować z wyczuciem, jednak stanowczo.

VIII. Zasady bezpiecznych relacji rówieśniczych

1. Praktykanci oraz młodociani pracownicy zatrudnieni w Spółce DOMS zobowiązani są do przestrzegania postanowień niniejszych Standardów.
2. Praktykanci oraz młodociani pracownicy mają prawo do wyrażenia własnego zdania, w tym innego niż zdanie innych rówieśników, a także prawo do niewiedzy i potrzeby wsparcia w wykonywaniu obowiązków w każdym czasie.
3. Wszelkie formy prześladowania rówieśników, w tym obmawianie, ośmieszanie, obrażanie (także poprzez Internet), a także jakiegokolwiek inne zachowania noszące znamiona krzywdzenia innych małoletnich, są niedozwolone.
4. Relacja, jaką nawiązywałby praktykant lub małoletni pracownik z rówieśnikiem powinna zawsze być życzliwa oraz zgodna z przepisami niniejszych Standardów.

IX. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między pracownikiem młodocianym, praktykantem a personelem Spółki, w szczególności wykluczające zachowania niedozwolone wobec nich

1. Personel w celu stworzenia miejsca pracy, w którym młodociani pracownicy i praktykanci będą mogli w bezpiecznych warunkach realizować swój potencjał, poprzez kształtowanie umiejętności zawodowych i społecznych, stosuje niniejsze Standardy, działając w najlepszym interesie pracownika młodocianego i praktykanta.
2. Personel traktuje praktykanta/młodocianego pracownika z szacunkiem i uwzględnia jego potrzeby wsparcia w wykonywaniu obowiązków w każdym czasie. Personel, wykorzystując swoje kompetencje oraz umiejętności, przyczynia się do wzrostu kompetencji praktykantów/młodocianych pracowników.
3. Komunikacja personelu z praktykantami/młodocianymi pracownikami.
 - Personel traktuje każdego praktykanta/młodocianego pracownika z szacunkiem i cierpliwością. Wie, że nabycie umiejętności teoretycznych i praktycznych wymaga czasu i uwagi. Aby pojąć zdolności konieczne do wykonywania pracy, czas potrzebny do opanowania nowych umiejętności może być różny dla każdego praktykanta/młodocianego pracownika.
 - Każdy pracownik DOMS sp. z o.o. winien wysłuchać zdania, opinii lub prośby praktykanta/młodocianego pracownika i uwzględnić je w miarę możliwości organizacyjnych pracodawcy.
 - Personel winien prowadzić konwersacje z praktykantami/młodocianymi pracownikami w sposób poprawny, cierpliwy i kulturalny. Pracownicy nie powinni używać wulgarnego lub nacechowanego seksualnie języka w ich obecności. Podnoszenie głosu jest dozwolone wyłącznie, gdy wymaga tego sytuacja związana z ostrzeżeniem praktykanta/młodocianego pracownika przed niebezpieczeństwem.
 - Pracownik powinien uwzględnić wiek odbiorcy oraz etap rozwojowy, tak aby odpowiednio dopasować konwersację do jego możliwości percepcyjnych.
 - Personel nie zawstydza, nie upokarza, nie lekceważy i nie obraża praktykanta/młodocianego pracownika. Nie wolno krzyczeć na praktykanta/młodocianego pracownika w sytuacji innej niż wynikająca z zagrożenia bezpieczeństwa.
 - Pracownik nie faworyzuje praktykantów/młodocianych pracowników, jak też nie porównuje osiągnięć praktykantów/młodocianych pracowników na forum publicznym.
4. Relacje personelu z praktykantami/młodocianymi pracownikami.
 - Każdy członek personelu winien zwracać uwagę, czy praktykant/młodociany pracownik pracuje zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości, personel powinien natychmiast zareagować.
 - Pracownik, w razie potrzeby praktykanta/młodocianego pracownika, pomaga mu podczas wykonywanego zadania, w sposób zgodny z niniejszymi Standardami. Dodatkowo, personel powinien cały czas sprawować nadzór nad pracą praktykanta/młodocianego pracownika, tak aby jego praca była efektywna.
 - Personel nie może zachowywać się w sposób niestosowny podczas kontaktu z praktykantami/młodocianymi praktykantami. Obejmuje to używanie wulgarnych słów, gestów i żartów, czynienie obraźliwych uwag, nawiązywanie w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej oraz wykorzystywanie wobec praktykanta/młodocianego pracownika relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby).
 - Pracownik docenia i szanuje wkład praktykanta/młodocianego pracownika. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości, zwraca uwagę w sposób merytoryczny, z zachowaniem zasad odpowiedniej komunikacji opisanych w ust. 3. Personel w miarę możliwości angażuje praktykantów/młodocianych pracowników do poprawy, nie wyręczając ich w zadaniach.
 - Personel zachowuje się profesjonalnie wobec praktykantów/młodocianych pracowników, zawsze biorąc pod uwagę kontekst sytuacyjny i kulturowy, etap rozwojowy praktykanta/młodocianego pracownika oraz jego wiek, a także zważając na zasady bezpiecznego kontaktu, ustanowione przez niniejsze Standardy.
5. Zakazane działania personelu z praktykantami/młodocianymi pracownikami.
 - Nie wolno proponować praktykantom/młodocianym pracownikom alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również używać ich w ich obecności.

- Nie wolno utrzymywać wizerunku praktykanta/młodocianego pracownika w żaden sposób, chyba że wyrazi on na to zgodę.
 - Nie wolno nawiązywać z praktykantem/młodocianym pracownikiem jakichkolwiek relacji uczuciowych lub seksualnych ani składać propozycji o nieodpowiednim charakterze. Obejmuje to także seksualne komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie małoletnim treści erotycznych i pornograficznych, bez względu na ich formę.
 - Nie wolno ujawniać informacji wrażliwych dotyczących praktykanta/młodocianego pracownika wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych praktykantów/młodocianych pracowników. Obejmuje to w szczególności wizerunek, informacje o jego sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej.
 - Nie wolno naruszać nietykalności cielesnej praktykanta/młodocianego pracownika.
 - Nie wolno stosować wobec praktykantów/młodocianych praktykantów przemocy w żadnej formie.
6. W przypadku incydentu lub zdarzenia, w efekcie którego zagrożone zostałyby dobro praktykanta/młodocianego pracownika, znajdują zastosowanie przepisy rozdz. V i VI niniejszej Procedury.
- X. Zatrudnianie osób do pracy z małoletnimi w tym współpraca z podmiotami w zakresie świadczenia usług pracy z małoletnimi**
1. Wszystkie osoby pracujące z małoletnimi muszą być dla nich bezpieczne, co oznacza m.in., że ich historia zatrudnienia powinna wskazywać, że nie skrzywdziły w przeszłości żadnego małoletniego.
 2. Gdy obiekt organizuje np. kąpiel zabaw dla małoletnich lub inne formy rekreacji w trakcie której małoletni przebywają bez opieki rodziców lub opiekunów prawnych należy stosować dodatkowo poniższe zasady (pkt 3-6).
 3. Każdą osobę zatrudnianą przez Doms Sp. z o.o. do prac związanych z edukacją, wypoczynkiem i opieką nad małoletnimi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym. Sprawdzenie osoby w Rejestrze odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w Rejestrze z dostępem ograniczonym, który następnie wkładany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej. Sprawdzenie należy powtarzać co roku. Zakres danych osobowych niezbędnych do sprawdzenia osoby w Rejestrze znajduje się w Załączniku nr 3.
 4. Pracownikiem zatrudnionym do pracy z małoletnimi, którego należy sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym jest każda osoba przyjęta do wykonywania tego typu obowiązków, w tym osoba zatrudniona w oparciu o umowę cywilnoprawną, praktykant, stażysta i wolontariusz, niezależnie od obywatelstwa i wieku tej osoby.
 5. W przypadku rozpoczęcia współpracy z podmiotami w zakresie świadczenia usług pracy z małoletnimi należy w zleceniu, umowie wskazać zobowiązanie przyjmującego zlecenie prac związanych z edukacją, wypoczynkiem i opieką nad małoletnimi do przedłożenia Doms Sp. z o.o. oświadczenia o sprawdzeniu swoich pracowników w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym i o braku karalności i o nietoczeniu się postępowań o czyny przeciwko małoletnim.
- XI. Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie personelu podmiotu do stosowania standardów, zasady przygotowania tego personelu do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności.**
1. Osoba/y odpowiedzialna/ne za przygotowanie personelu Doms Sp. z o.o. do stosowania standardów wyznaczone przez Zarząd, odbędą do dnia 1.08.2024 r. szkolenie zewnętrzne (o ile będą dostępne do zakupu na rynku) z zakresu „Standardy Ochrony Małoletnich, i/lub szkolenia wewnętrzne przeprowadzone przez osoby przeszkolone przez IGHP.
 2. Do dnia 15.08.2024 r. osoba odpowiedzialna za przygotowanie personelu Doms Sp. z o.o. do stosowania standardów jest zobligowana do przekazania niniejszej Procedury, wyjaśnienia ewentualnych wątpliwości i pozyskania od zatrudnionych na ten dzień pracowników oświadczenia o zapoznaniu się z „Standardami Ochrony Małoletnich,.
 3. Każdorazowo podczas zatrudnienia nowego pracownika, w okresie 2 miesięcy od zatrudnienia dział kadr przekazuje informację o zatrudnieniu a osoba odpowiedzialna za przygotowanie personelu Doms Sp. z o.o jest zobligowana do przekazania niniejszej Procedury, wyjaśnienia ewentualnych wątpliwości i pozyskania od pracownika oświadczenie o zapoznaniu się z „Standardami Ochrony Małoletnich,.

XII. Przepisy końcowe

1. Osoba odpowiedzialna za aktualizację zapisów Procedury, co najmniej raz na dwa lata dokonuje oceny standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami. Wnioski z przeprowadzonej oceny należy pisemnie udokumentować.
2. Doms Sp. z o.o. udostępnia standardy na swojej stronie internetowej oraz zostają one wywieszane w widocznym miejscu w każdym z ośrodków, w wersji pełnej oraz skróconej, przeznaczonej dla małoletnich. Wersja skrócona zawiera informacje istotne dla małoletnich.
3. Z dniem 4.10.2024 niniejsza Procedura zastępuje Procedurę, która weszła w życie z dniem 20.06.2024 r. i zostaje udostępniona w drodze wyłożenia w ogólnie dostępnym miejscu, przeznaczonym na ogłoszenia w dziale kadr i recepcji (lokalizacja w Zakopanem) oraz dziale administracji lub recepcji (pozostałe lokalizacje).
4. Tekst Procedury jest na stałe udostępniony do wglądu pracowników w dziale kadr (lokalizacja w Zakopanem) oraz dziale administracji lub recepcji (pozostałe lokalizacje).
5. Procedura opracowana z wykorzystaniem części materiałów z publikacji Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę (<https://standardy.fdds.pl/standardy-w-dzialaniu/hotele>), punkt VII procedury – w oparciu o publikację Pani Marty Handzlik-Rosuł, (<https://www.proceduryochronymaloletnich.pl/upl/proceduryochronymaloletnich.pl/zasady-zapewniajace-bezpieczne-relacje.pdf>).

XIII. 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 identyfikacji

Załącznik nr 3 - Zakres danych do sprawdzenia osoby w Rejestrze Sprawców Przepływów na Tle Seksualnym

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 będą również takie, w których relacja osoby dorosłej i dziecka nie wydaje się swobodna i opiekuńcza.

RECEPCJA

Gość nie chce podać swoich danych osobowych ani danych dziecka.

Gość oświadcza, że nie ma dokumentów swoich i/lub dziecka; nie chce udzielić wyjaśnień.

Gość płaci gotówką albo kartą prepaid. Płaci codziennie (nie wie na ile się zatrzyma), albo prosi kogoś innego, żeby opłacił nocleg.

Gość przywozi ze sobą gadżety czy przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom, jako prezenty.

Gość pojawia się w obiekcie z dzieckiem, z którym się wcześniej nie meldował w recepcji.

Gość z dzieckiem wynajmuje pokój, w którym jest mniej łóżek niż meldowanych osób – np. łóżko małżeńskie dla osoby dorosłej.

Podczas rejestracji, dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone do przebywania w obiekcie z osobą dorosłą.

Dziecko przychodzi do obiekcie późno w nocy lub w czasie, kiedy powinno być w szkole.

Gość zabiera dziecko bezpośrednio do pokoju, sprawia wrażenie jakby nie chciał, żeby dziecko nawiązało kontakt z osobą pracującą w recepcji.

Gość, który melduje się z dzieckiem zaprasza inne osoby, które nie są gośćmi obiektu, (osoby takie mogą pojawiać się na krótki czas).

Gość wynajmuje pokój na godziny, albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.

Gość, który przyjeżdża z dzieckiem nie ma bagażu albo przyjeżdża z bardzo małym bagażem (podręczna torba/aktówka).

Gość zachowuje się wobec dziecka w sposób nacechowany seksualnie, a relacja między osobą dorosłą a dzieckiem nie wydaje się naturalna i opiekuńcza.

Dziecko jest ubrane w sposób nieodpowiedni do pogody albo nieadekwatny względem osoby dorosłej, z którą przyjechało do obiektu.

Dzieci sprzedające drobne przedmioty, albo zebrzące pod obiektem.

Dziecko nie wie gdzie jest, albo pytane o cel podróży, podaje niespójne odpowiedzi.

Dziecko nie wie gdzie jest, albo pytane o cel podróży, podaje niespójne odpowiedzi.

Dziecko dąży do kontaktu z personelem poza wiedzą dorosłego

Dziecko używa międzynarodowego sygnału o przemocy „pomóż mi” z kciukiem zaciśniętym w dłoni

Po zameldowaniu w strefie publicznej obiektu widywany jest tylko dorosły

RESTAURACJA I BAR

Gość przychodzi do baru lub restauracji z dzieckiem, z którym nie był zameldowany w obiekcie.

Gość dopytuje się o usługi seksualne dla dorosłych, w tym z młodymi osobami (np. zasłyszana rozmowa w barze czy restauracji).

Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze.

Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego.

Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.

Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzą do sali na śniadanie.

Osoby z zewnątrz, niezameldowane w obiekcie, zdają się szukać klientów i coś im oferować (możliwe, że będą chciały pośredniczyć w przekazaniu kontaktów do dzieci).

Nastolatki czekają przy stole albo w barze, na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się być ich rodzicem czy opiekunem (możliwe, że jest to klient albo handlarz ludźmi).

Wymiana gotówki pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem (wymiana może budzić podejrzenie przekazywania wynagrodzenia za usługi).

Dziecko nie ma dokumentu tożsamości, zdaje się być pod kontrolą osoby dorosłej.

Dorosły podaje dziecku alkohol.

SŁUŻBA PIĘTER

Dużo banknotów/gotówki zauważonych w pokoju (może świadczyć o nielegalnych płatnościach).

Zauważone w pokoju w dużej liczbie komputery, telefony komórkowe, czytniki do kart płatniczych i inne przedmioty.

W pokoju znajdują się ubrania dziecięce albo zabawki, mimo, że dziecko nie zostało zarejestrowane w obiekcie.

Zauważona duża ilość alkoholu albo narkotyki w pokoju, w którym osoba dorosła zarejestrowała się z dzieckiem.

Brak zgody na sprzątnięcie pokoju przez cały pobyt gościa.

Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju lub w ogóle nie wychodzą z pokoju (np. donoszone jest im jedzenie).

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

W pokoju, gdzie osoba dorosła zarejestrowała się z dzieckiem/dziećmi, znajdują się prezerwatywy etc. zostawione w pokoju lub w łazience.

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

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

Na początku rozmowy warto poinformować osobę dorosłą, że w Doms Sp. z o.o. obowiązują procedury ochrony dzieci i w związku z tym pracownik może zadać dodatkowe pytania, w celu weryfikacji danych dziecka.

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 klientem:

„W naszym obiekcie obowiązują procedury ochrony dzieci, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości wszystkich osób będących gośćmi obiektu. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości?” (legitymacja, paszport, inne).

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu, nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, możemy zadać poniższe pytania, które pomogą określić 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 zaświadczenie od opiekunów dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
- Czy ma Pan/Pani telefon do opiekunów dziecka, żebyśmy mogli to potwierdzić?
- W jakim celu podróżuje Pan/Pani z dzieckiem?
- Czy mogę zadać kilka pytań dziecku

Przykładowa rozmowa z dzieckiem:

Wskazane wyjście zza kontuaru recepcji i przeprowadzanie rozmowy w oczami na wysokości oczu dziecka.

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

Załącznik nr 3: Zakres danych do sprawdzenia osoby w Rejestrze Sprawców Przepęstw na Tle Seksualnym

Zakres danych pracownika/współpracownika/stażysty/ praktykanta/ młodocianego pracownika niezbędnych do sprawdzenia w Rejestrze Sprawców Przepęstw na Tle Seksualnym.

Imię i nazwisko:

Data urodzenia:

Pesel:

Nazwisko rodowe:

Imię ojca:

Imię matki:

Rejestr dostępny jest na stronie: <https://rps.ms.gov.pl/>