

Standardy Ochrony Małoletnich w hotelach HHM sp. z o.o.

I. Postanowienia wstępne

Mając na uwadze konieczność zapewnienia osobom małoletnim należytej ochrony w trakcie ich pobytu w obiektach hotelarskich, prowadzonych przez HHM sp. z o.o. wprowadzone zostają niniejsze „Standardy ochrony osób małoletnich w hotelach HHM sp. z o.o.”, zwane dalej Standardami.

- Ilekroć w Standardach jest mowa o:
 - a) HHM sp. z o.o.– rozumie się przez to spółkę HHM sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem 0000953104.
 - b) Hotel – rozumie się przez to dowolny obiekt hotelarski prowadzony przez HHM sp. z o.o.
 - c) Dyrektora Hotelu – rozumie się przez to osobę zarządzającą Hotelem z ramienia HHM, choćby tylko przejściowo, np. w ramach zastępstwa,
 - d) pracownika Hotelu – rozumie się przez to osobę wchodzącą w skład personelu Hotelu, niezależnie od podstawy prawnej wykonywania przez nią prac w Hotelu,
 - e) małoletnim – rozumie się przez to osobę, która nie ukończyła 18 roku życia.
- Na każdym etapie stosowania procedur wynikających ze Standardów należy pamiętać, że mogą one stanowić niedogodność dla Gości hotelowych, w związku z czym należy wykazywać zrozumienie dla reakcji Gości na powyższe i tłumaczyć im konieczność, tak faktyczną jak i prawną, przeprowadzania w Hotelu przedmiotowych procedur. Reakcja Gościa hotelowego nie może jednak stanowić powodu do odstąpienia od procedur.
- Wszelkie procedury przewidziane Standardami należy stosować z zachowaniem zasady proporcjonalności względem zaistniałej sytuacji i w sposób racjonalny.
- Pracownicy Hotelu powinni w kontaktach z małoletnimi uwzględniać poziom ich rozwoju emocjonalnego oraz intelektualnego, a w przypadkach, gdy małoletni jest osobą niepełnosprawną lub osobą ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, wówczas także tę okoliczność.

II. Zasady polityki ochrony dzieci wynikające z przyjętych Standardów

W naszych Hotelach będziemy realizować poprzez niniejsze zasady

- a) *HHM sp. z o.o.* prowadzi swoją działalność operacyjną z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
- b) *HHM sp. z o.o.* uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądaných postaw społecznych.

- c) *HHM sp. z o.o.* w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadomienia organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
- d) *HHM sp. z o.o.* zobowiązuje się edukować personel na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje.
- e) Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest identyfikacja dziecka 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 dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą znajduje się w obiekcie, na podstawie niniejszych zasad i procedur oraz dobrej praktyki.

III. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między pracownikami Hotelu a małoletnim, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich

1. Każdą osobę zatrudnianą przez HHM sp. z o.o. do prac związanych z edukacją, wypoczynkiem i opieką nad dziećmi należy obowiązkowo sprawdzić w Rejestrze Sprawców Przystępstw na Tle Seksualnym (<https://rps.ms.gov.pl/>) . Każdorazowo dział HR przed podpisaniem umowy przez pracownika oddelegowanego do powyższych czynności weryfikuje jego dane osobowe w rejestrze. Wydruk wkładany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej. Weryfikację należy powtarzać co roku. Zakres danych osobowych niezbędnych do sprawdzenia osoby w Rejestrze znajduje się w Załączniku nr 1.
2. Wszyscy pracownicy zatrudnieni do pracy z dziećmi, w tym osoby, które mogą mieć potencjalny kontakt z dziećmi, powinny złożyć oświadczenie o braku karalności i o nietoczeniu się postępowań o czyny przeciwko dzieciom – Załącznik nr 2.
3. W przypadku korzystania z usług podmiotów zewnętrznych, należy wpisać do umowy z tym podmiotem zapis: „Przedsiębiorca działający pod firmą: NIP..... gwarantuje, że zatrudniony przez niego personel spełnia wszelkie standardy związane z bezpieczeństwem dzieci w związku z realizacją zadań wynikających z umowy. Ponadto w celu weryfikacji powyższego zapewnienia zobowiązuje się do uzyskania zgód swoich pracowników na rzecz HHM sp. z o.o. w celu umożliwienia HHM sp. z o.o. kontroli spełnienia ww. obowiązku.”, którego celem jest uzyskanie realnej możliwości egzekwowania przez HHM sp. z o.o. odpowiedniego standardu w zakresie sprawdzania pracowników przez tenże podmiot pod kątem ich bezpieczeństwa dla dzieci. Zapis ten powinien zakładać możliwość kontroli spełniania obowiązku np. pod rygorem natychmiastowego wypowiedzenia umowy oraz naliczenia kary umownej. Każda osoba zatrudniona przez podwykonawcę, a pracująca z dziećmi jest zobowiązana do okazania wydruku z rejestru: „Rejestr Sprawców Przystępstw na Tle Seksualnym”.
4. HHM sp. z o.o. będzie dokładać starań, by pracownicy Hotelu mogący mieć kontakt z małoletnimi, przebywającymi w Hotelach, mieli świadomość ciążyących na nich w tym

zakresie obowiązków, a także by potrafili zadbać o bezpieczne relacje pomiędzy nimi a małoletnimi.

5. 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, nadzór kamer monitoringu lub tak zaplanować obowiązki służbowe, aby móc do nich powrócić, gdy tego rodzaju sytuacja już minie.
6. Jakikolwiek kontakty pomiędzy pracownikiem Hotelu a małoletnim, przebywającym w Hotelu, nie powinny wykraczać poza interakcje uzasadnione obowiązkami służbowymi pracownika Hotelu.

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

1. W przypadku, gdy rezerwacja zwiera wskazanie pobytu małoletniego, recepcjonista jest zobowiązany do zarejestrowania wszystkich osób, które znajdują się w pokoju z małoletnim poprzez wypełnienie indywidualnych kart rejestracyjnych. Osoba, która jest opiekunem małoletniego, jest zobowiązana do uzupełnienia danych osoby małoletniej oraz stopnia pokrewieństwa na karcie rejestracyjnej. Identyfikacji małoletniego i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Hotelu, dokonują pracownicy hotelowej recepcji. Identyfikacja taka następuje na podstawie dokumentów małoletniego oraz osoby dorosłej, z którą przebywa on w Hotelu, a w razie ich braku, na podstawie rozmowy z dorosłym oraz z małoletnim. Schemat przykładowej rozmowy – załącznik nr 3
2. Jeżeli opiekunem dziecka nie jest opiekun prawny, recepcjonista nie może zarejestrować gości na terenie hotelu do czasu otrzymania wyjaśnienia stopnia pokrewieństwa lub otrzymania zgody na pobyt małoletniego od opiekuna prawnego. O zaistniałej sytuacji pracownik recepcji powinien poinformować niezwłocznie bezpośredniego przełożonego. Należy pamiętać, że dziadkowie, w przypadku posiadania pełnych praw rodzicielskich przez rodziców, nie są opiekunami prawnymi w świetle rozumienia Kodeksu Rodzinnego i Opiekuńczego i zasadnym jest, aby posiadali zgodę rodziców w odniesieniu do powyższej sytuacji, chyba że ustalenie pokrewieństwa oraz zachowanie osoby małoletniej nie budzą wątpliwości.
3. Jeśli w trakcie przeprowadzania procedury opisanej w ust. 1 pracownik recepcji nabierze jakichkolwiek wątpliwości co do relacji łączącej małoletniego i osobę dorosłą, z którą przebywa on w obiekcie, wówczas należy o tym dyskretnie powiadomić Dyrektora Hotelu. Małoletni, jak i osoba dorosła powinni w tym czasie pozostawać pod obserwacją pracowników Hotelu.

4. W trakcie rozmowy z małoletnim należy zwrócić szczególną uwagę na to, by małoletni miał możliwość swobodnego i nieskrępowanego wypowiedzania się, w szczególności by dorosły, z którym małoletni przebywa w Hotelu, nie udzielał odpowiedzi na pytania zadawane małoletniemu. Jeśli dorosły w jakikolwiek sposób utrudnia kontakt z małoletnim lub wywiera na niego presję, choćby tylko swoją obecnością, wówczas należy poprosić dorosłego o opuszczenie pomieszczenia na czas prowadzenia rozmowy z małoletnim, a także poprosić o obecność w trakcie rozmowy dodatkowo drugiego pracownika Hotelu.

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

1. 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.
2. Uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia małoletniego występuje w szczególności wtedy, gdy pracownik Hotelu zaobserwował okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie małoletniego, gdy małoletni nosi ślady mogące świadczyć o krzywdzeniu, a także gdy małoletni sam poinformował o krzywdzeniu. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia znajdują się w Załączniku nr 4.
3. Działania, o których mowa w ust. 1, powinny polegać na natychmiastowym powiadomieniu o zaistniałej sytuacji Dyrektora Hotelu, a jeśli to nie będzie możliwe lub mogłoby spowodować zbędne opóźnienie, na powiadomieniu przełożonego lub 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 na podstawie art. 243 §1 Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 37 ze zm.).

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

1. Po powiadomieniu przez pracowników Hotelu w sytuacjach przewidzianych w niniejszych Standardach Dyrektor Hotelu jest zobowiązany do ustalenia stanu sprawy oraz, jeśli ustalone okoliczności uzasadniają taki krok, do powiadomienia policji.
2. W sytuacjach niecierpiących zwłoki do powiadomienia policji jest uprawniony i zobowiązany każdy pracownik Hotelu.

3. Po powiadomieniu policji pracownicy Hotelu powinni zadbać, by małoletni oraz osoba dorosła, która mogła popełnić przestępstwo, nie oddalili się z Hotelu przed przybyciem funkcjonariuszy policji, a także by potencjalne dowody popełnienia przestępstwa nie uległy zniszczeniu (np. zabezpieczenie nagrań z kamer monitoringu).
4. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor Hotelu jest zobowiązany także rozważyć i skonsultować z Działem Prawnym HHM sp. z o.o. możliwość zawiadomienia sądu opiekuńczego (tzw. zawiadomienie w ramach obowiązku obywatelskiego).

VII. Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie pracowników Hotelu do stosowania Standardów, zasady przygotowania tych pracowników do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności

1. Osobami odpowiedzialnymi za przygotowanie pracowników Hotelu do stosowania Standardów są Dyrektorzy Hotelu, każdy w zakresie zarządzanego przez siebie Hotelu, których wspiera w tym zakresie Dział HR HHM sp. z o.o.
2. Pracownicy Hotelu będą mieli możliwość podnoszenia swych kompetencji związanych z zadaniami wynikającymi ze Standardów w ramach szkoleń udostępnianych na wewnętrznej platformie e-learningowej. Podnoszenie kompetencji będzie dokumentowane testami, kończącymi szkolenia.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Co najmniej raz na dwa lata dokonywana będzie ocena Standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami, a wnioski z przeprowadzonej oceny zostaną udokumentowane na piśmie.
2. Standardy podlegają udostępnieniu na stronie internetowej HHM sp. z o.o., a także zostaną wywieszane w widocznym miejscu w recepcjach hotelowych, w wersji pełnej oraz skróconej, przeznaczonej dla małoletnich.
3. Standardy wchodzi w życie z dniem 14 sierpnia 2024 roku.

Załącznik nr 4: Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie małoletniego

UWAGA! Wystąpienie niektórych wskaźników nie oznacza automatycznie, że dochodzi do wykorzystywania osoby małoletniej. Ważne jest, żeby zachować czujność i zwracać uwagę na sytuacje, które mogą wzbudzić niepokój. Sytuacją niepokojącą będzie również taka, w której relacja osoby dorosłej i osoby małoletniej nie wydaje się swobodna i opiekuńcza.

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 ile się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby opłacił nocleg.	Gość wynajmuje pokój na godziny albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.
Gość przywozi ze sobą gadzety 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.
Gość z dzieckiem 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 zebrzące pod obiektem.
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.

RESTAURACJA i BAR

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 czy 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

Wywieszka "Nie przeszkadzać" ciągle widoczna na drzwiach pokoju, w którym przebywają dzieci.	Brak zgody na sprzątanie pokoju przez cały pobyt gościa ¹ .
Dużo banknotów/gotówki zauważonych w pokoju (może świadczyć o nielegalnych płatnościach).	Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju lub w ogóle nie wychodzą 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.

¹ Obiekt może w regulaminie dla gości zawrzeć informację, że ze względu na bezpieczeństwo wszystkich użytkowników obiektu, obsługa może żądać dostępu do pokoju w każdej sytuacji, która będzie tego wymagała.

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 okolicę 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 etc. zostawione w widocznym miejscu.

Załącznik nr 3: 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 [obiekcie/hotelu/sieci hoteli] obowiązują procedury ochrony dzieci i w związku z tym pracownik może zadać dodatkowe pytania w celu weryfikacji danych dziecka lub relacji łączącej go z dorosłym.

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/hotelu obowiązują procedury ochrony dzieci, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości wszystkich osób będących gośćmi. 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 dokument uprawniający do sprawowania opieki nad dzieckiem?
- 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?



Przykładowa rozmowa z dzieckiem:

- 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 1: Zakres danych do sprawdzenia osoby w Rejestrze Sprawców Przepęstw na Tle Seksualnym

Zakres danych pracownika/współpracownika/stażysty 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/>

By móc uzyskać informacje z rejestru z dostępem ograniczonym, konieczne jest założenie profilu organizacji.





Załącznik nr 2: Wzór oświadczenia pracownika

Oświadczenie

.....
miejsce i data

Ja, legitymująca/y się dowodem osobistym o nr
oświadczam, że nie byłam/em skazana/y za przestępstwo przeciwko wolności seksualnej i
obyczajności i przestępstwa z użyciem przemocy na szkodę małoletniego i nie toczy się przeciwko
mnie żadne postępowanie karne ani dyscyplinarne w tym zakresie.

Ponadto oświadczam, że zapoznałam/-em się z Procedurami Ochrony Dzieci obowiązującymi w
..... i zobowiązuję się do ich przestrzegania.

.....
Podpis

