



AMW KWATERA

**STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH  
W OBIEKTACH ZARZĄDZANYCH PRZEZ AMW TBS „KWATERA” SP. Z O.O.,  
ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI NOCLEGOWE**

**§ 1.**

**Postanowienia ogólne**

AMW TBS „KWATERA” Sp. z o.o. realizując zapisy ustawy dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich w obiektach zarządzanych przez AMW TBS „KWATERA” Sp. z o.o., świadczących usługi noclegowe deklarujemy poszanowanie praw Dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia. AMW „KWATERA” Sp. z o.o. przyjmuje niniejszy dokument, jako wzór standardów, zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że Dziecku dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom.

**§ 2.**

**Definicje**

1. **Dziecko** - każda osoba poniżej 18 roku życia;
2. **Krzywdzenie Dziecka** - popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę Dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym Pracownika lub zagrożenie dobra Dziecka, w tym jego zaniedbywanie.
3. **Opiekun Dziecka** - osoba uprawniona do reprezentacji Dziecka, w szczególności jego rodzic lub opiekun prawny.
4. **Pracownik** - rozumie się przez to osobę wchodzącą w skład personelu obiektu zarządzanych przez AMW TBS „KWATERA” Sp. z o.o. świadczących usługi noclegowe niezależnie od podstawy prawnej wykonywania przez nią prac w obiekcie zarządzanym przez AMW TBS „KWATERA” sp. z o.o. świadczącym usługi noclegowe, w tym osoba zatrudniona w Spółce na podstawie umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej, członek organizacji, a także wolontariusz i stażysta;
5. **Spółka** – AMW TBS „KWATERA” Sp. z o.o.;
6. **Standardy** – Standardy ochrony małoletnich w obiektach zarządzanych przez AMW TBS „KWATERA” Sp. z o.o.

**§ 3.**

**Zasady zapewniające bezpieczne relacje między Pracownikiem a Dzieckiem**

1. Zasadą wszystkich czynności podejmowanych przez Pracownika jest działanie dla dobra Dziecka i w jego najlepszym interesie.

2. Pracownik traktuje Dziecko z szacunkiem oraz uwzględnia jego godność i potrzeby. Niedopuszczalne jest stosowanie przemocy wobec Dziecka w jakiegokolwiek formie. Pracownik realizując te cele działa w ramach obowiązującego prawa, przepisów wewnętrznych organizacji oraz swoich kompetencji.
3. Pracownik 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. Pracownik zobowiązany jest działać w sposób otwarty i przejrzysty dla innych, aby zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji jego zachowania.
4. W komunikacji z Dziećmi Pracownik zobowiązany jest zachowywać cierpliwość i szacunek, słuchać uważnie Dzieci i udzielać im odpowiedzi adekwatnych do ich wieku i danej sytuacji.
5. Nie wolno zawstydzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać Dziecka. Nie wolno krzyczeć na Dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa Dziecka lub innych Dzieci.
6. Nie wolno ujawniać informacji wrażliwych dotyczących Dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych Dzieci. Obejmuje to wizerunek Dziecka, informacje o jego/jej sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej.
7. Pracownik zobowiązany jest szanować prawo Dziecka do prywatności. Jeśli konieczne jest odstępianie od zasady poufności, aby chronić Dziecko, Pracownik zobowiązany jest wyjaśnić mu to najszybciej jak to możliwe.
8. Nie wolno zachowywać się w obecności Dziecka 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 Dziecka relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby).
9. Pracownik zobowiązany jest do zapewnienia Dzieci, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć Pracownikowi lub Dyrektorowi Oddziału Terenowego obiektu zarządzanego przez Spółkę, świadczącego usługi noclegowe i mogą oczekiwać odpowiedniej reakcji i/lub pomocy.
10. Nie wolno nawiązywać z Dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych ani składać mu propozycji o nieodpowiednim charakterze. Obejmuje to także seksualne komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie Dzieciom treści erotycznych i pornograficznych bez względu na ich formę.
11. Nie wolno utrwalać wizerunku Dziecka (filmowanie, nagrywanie głosu, fotografowanie) dla potrzeb prywatnych. Dotyczy to także umożliwienia osobom trzecim utrwalenia wizerunków Dzieci bez uprzedniej zgody Opiekunów Dziecka oraz samego Dziecka.
12. Nie wolno proponować Dzieciom alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również używać ich w obecności Dzieci.
13. Nie wolno bić, szturchać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej Dziecka, ani dotykać Dziecka w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny.
14. Kontakt z Dziećmi powinien odbywać się wyłącznie w godzinach pracy i dotyczyć celów mieszczących się w zakresie obowiązków Pracownika. 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).
15. Wszelkie procedury przewidziane Standardami należy stosować z zachowaniem zasady proporcjonalności względem zaistniałej sytuacji i w sposób racjonalny.
16. Pracownik powinien w kontaktach z Dziećmi uwzględniać poziom ich rozwoju emocjonalnego oraz intelektualnego, a w przypadkach, gdy Dziecko jest osobą niepełnosprawną lub osobą ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, wówczas także tę okoliczność.

#### § 4.

#### **Zasady identyfikacji Dziecka przebywającego w obiekcie zarządzanym przez Spółkę, świadczącym usługi noclegowe i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa**

1. Przyjmując Dziecko na pobyt w obiekcie zarządzanym przez Spółkę, świadczącym usługi noclegowe, zawsze kiedy jest to możliwe, należy dokonywać identyfikacji Dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa.
2. Przeprowadzenie identyfikacji Dziecka przez Pracownika recepcji jest obowiązkowe w sytuacjach nietypowych i podejrzanych, wskazujących, że istnieje ryzyko krzywdzenia Dziecka.
3. W celu identyfikacji Dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie zarządzanym przez Spółkę, świadczącym usługi noclegowe, należy:
  - 1) zapytać o tożsamość Dziecka oraz o relację Dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do obiektu zarządzanego przez Spółkę, świadczącego usługi noclegowe 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 w obiekcie zarządzanym przez Spółkę, świadczącym usługi noclegowe (np. akt stanu cywilnego, orzeczenie sądu). W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych Dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL);
  - 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 (np. pisemne oświadczenie wyrażające zgodę co najmniej jednego z rodziców Dziecka/opiekunów prawnych).
  - 4) jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody Opiekunów Dziecka, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie Dziecka w obiekcie zarządzanym przez Spółkę, świadczącym usługi noclegowe z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą Opiekunów Dziecka.
4. W przypadku oporu ze strony osoby dorosłej co do okazania dokumentu Dziecka lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu Dzieciom korzystającym z obiektu zarządzanego przez Spółkę, bezpieczeństwa i obowiązek taki wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
5. Dyrektor Oddziału Terenowego obiektu zarządzanego przez Spółkę, świadczącego usługi noclegowe lub osoba przez niego wyznaczona podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
6. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę Dziecka, przelozony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się zasady w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie Dziecka.
7. W przypadku gdy świadkami nietypowych lub podejrzanych sytuacji jest Pracownik innych komórek organizacyjnych, np. serwis sprząający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, ochrony i in., powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić Dyrektora Oddziału Terenowego obiektu zarządzanego przez Spółkę świadczącego usługę noclegową lub osobę przez niego wyznaczoną, która zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.

#### § 5.

#### **Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro Dziecka przebywającego w obiekcie zarządzanym przez Spółkę świadczącym usługi**

**noclegowe jest zagrożone; osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę Dziecka**

1. Jeżeli zaistnieje uzasadnione przypuszczenie, że dobro Dziecka przebywającego w obiekcie zarządzanym przez Spółkę świadczącym usługi noclegowe jest zagrożone, wówczas każdy Pracownik jest zobowiązany, w reakcji na powyższe, do podjęcia adekwatnych działań.
2. Uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia Dziecka występuje w szczególności wtedy, gdy Pracownik zaobserwował okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie Dziecka, gdy Dziecko nosi ślady mogące świadczyć o krzywdzeniu, a także gdy Dziecko samo poinformowało o krzywdzeniu.
3. Działania, o których mowa w ust. 1, powinny polegać na natychmiastowym powiadomieniu o zaistniałej sytuacji Dyrektora Oddziału Terenowego obiektu zarządzanego przez Spółkę świadczącego usługi noclegowe, a jeśli to nie będzie możliwe lub mogłoby spowodować zbędne opóźnienie, na powiadomieniu przełożonego lub policji.
4. Jeśli od Pracownika 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, Dziecku, ani też osób postronnych. Osobą postronną w rozumieniu niniejszego postanowienia nie jest sprawca lub współsprawca krzywdzenia. Działania Pracownika powinny pozostawać w granicach prawa, w szczególności stosować się do zasad regulujących kwestię obrony koniecznej lub tzw. zatrzymania obywatelskiego.
5. Po powiadomieniu przez Pracownika w sytuacjach przewidzianych w Standardach Dyrektor Oddziału Terenowego obiektu zarządzanego przez Spółkę świadczącego usługi noclegowe jest zobowiązany do ustalenia stanu sprawy oraz, jeśli ustalone okoliczności uzasadniają taki krok, do powiadomienia policji.
6. W sytuacjach niecierpiących zwłoki do powiadomienia policji jest uprawniony i zobowiązany każdy Pracownik.
7. Po powiadomieniu policji Pracownik powinien zadbać, by Dziecko oraz osoba dorosła, która mogła popełnić przestępstwo, nie oddalili się z przed przybyciem funkcjonariuszy policji, a także by potencjalne dowody popełnienia przestępstwa nie uległy zniszczeniu (np. zabezpieczenie nagrań z kamer monitoringu).
8. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor Oddziału Terenowego obiektu zarządzanego przez Spółkę świadczącego usługi noclegowe jest zobowiązany także rozważyć i skonsultować z działem prawnym Spółki możliwość zawiadomienia sądu opiekuńczego (tzw. zawiadomienie w ramach obowiązku obywatelskiego).
9. Pracownik oraz osoba interweniująca ma obowiązek sporządzić notatkę służbową ze zdarzenia oraz podjętych działań. Notatka może mieć formę pisemną lub mailową.
10. Po interwencji należy opisać zdarzenie w ewidencji zdarzeń zagrażających dobru Dziecka. Ewidencję zdarzeń zagrażających dobru Dziecka prowadzi osoba wyznaczona przez Dyrektora Oddziału Terenowego obiektu zarządzanego przez Spółkę świadczącego usługi noclegowe.

**§ 6.**

**Zasady ochrony Dzieci przed treściami szkodliwymi i zagrożeniami w sieci Internet oraz utrwalonymi w tej formie**

1. Spółka, zapewniając Dzieciom dostęp do Internetu, jest zobowiązana podejmować działania zabezpieczające Dzieci przed dostępem do treści, które mogą stanowić zagrożenie dla ich

prawidłowego rozwoju; w szczególności należy zainstalować i aktualizować oprogramowanie zabezpieczające.

2. W obiekcie zarządzanym przez Spółkę, świadczącym usługi noclegowe dostęp Dziecka do Internetu możliwy jest za pomocą sieci wifi Spółki, po podaniu hasła.
3. Osoba odpowiedzialna za Internet zapewnia, aby sieć internetowa organizacji była zabezpieczona przed niebezpiecznymi treściami, instalując i aktualizując odpowiednie, nowoczesne oprogramowanie.

## § 7.

### **Monitoring stosowania Standardów**

1. Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie Standardów w danym Oddziale Terenowym są Dyrektorzy Oddziałów Terenowych.
2. Departament Zarządzania Nieruchomościami nadzoruje stosowanie Standardów.
3. Pracownik obiektu zarządzanego przez Spółkę, świadczącego usługi noclegowe zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Standardów i ich stosowania. Pracownik obiektu zarządzanego przez Spółkę, świadczącego usługi noclegowe zobowiązany jest również do zapoznania się z materiałami edukacyjnymi dotyczącymi ochrony Dzieci udostępnionymi przez Spółkę i do złożenia oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Standardów i zobowiązaniu do ich stosowania.
4. Podpisane oświadczenia (załącznik do Standardów) przechowuje Dyrektor Oddziału Terenowego.
5. Spółka co najmniej raz w roku dokona oceny Standardów w celu zapewnienia dostosowania ich do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.

## § 8.

### **Postanowienia końcowe**

1. Standardy są łatwo dostępne w recepcjach obiektów zarządzanych przez Spółkę świadczących usługi noclegowe zarówno dla pracowników, jak i dla Dzieci oraz ich opiekunów prawnych.
2. Standardy zostają udostępnione na stronie internetowej Spółki oraz poprzez wywieszenie w widocznym miejscu w recepcjach obiektów zarządzanych przez Spółkę świadczących usługi noclegowe w dwóch wersjach: pełnej oraz skróconej, przeznaczonej dla Dzieci. Standardy w wersji skróconej stanowią Załącznik nr 2.
3. (...)

### **Załącznikami do Standardów są:**

- 1) oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami Ochrony Małoletnich w obiektach zarządzanych przez AMW TBS „KWATERA” Sp. z o.o. świadczących usługi noclegowe /wzór/ *dokument wewnętrzny*
- 2) Standardy ochrony małoletnich w obiektach zarządzanych przez AMW TBS „KWATERA” Sp. z o.o. świadczących usługi noclegowe – wersja skrócona.

**STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH  
W OBIEKTACH ZARZĄDZANYCH PRZEZ AMW TBS „KWATERA” SP. Z O.O.  
ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI NOCLEGOWE**

**(WERSJA SKRÓCONA)**

Nasz Obiekt to miejsce przyjazne wszystkim Dzieciom.

Drogie Dziecko, jeżeli dzieje Ci się krzywda, **powiadom pracowników Obiektu.**

Jeżeli ktoś zachowuje się względem Ciebie nieodpowiednio, powiadom pracowników Obiektu.

Zależy nam na Twoim dobru.

**Jeśli potrzebujesz pomocy pokaż ten gest**

**If you need help show ths gesture**

