

## **STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH w Natura Resort**

### **I. Postanowienia wstępne**

1. Mając na uwadze konieczność zapewnienia osobom małoletnim należytej ochrony w trakcie ich pobytu w obiektach hotelarskich, w Natura Resort wprowadzone zostają niniejsze „Standardy Ochrony Małoletnich”, zwane dalej Standardami.
2. Wyjaśnienie pojęć:
  - a) pracownik obiektu – osoba zatrudniona na umowę o pracę lub świadcząca pracę na podstawie zbliżonej umowy (np. zlecenie, B2B, umowa o dzieło), a także stażysta, praktykant itp.
  - b) małoletni – osoba, która nie ukończyła 18 roku życia.
3. Na każdym etapie stosowania procedur wynikających ze Standardów należy pamiętać, że mogą one stanowić niedogodność dla Gości, w związku z czym należy wykazywać zrozumienie dla reakcji Gości na powyższe i tłumaczyć im konieczność, tak faktyczną jak i prawną. Reakcja Gościa nie może jednak stanowić powodu do odstąpienia od procedur.
4. Wszelkie procedury przewidziane Standardami należy stosować z zachowaniem zasady proporcjonalności względem zaistniałej sytuacji i w sposób racjonalny.
5. Pracownicy 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 zapewniające bezpieczne relacje między pracownikami a małoletnim, a w szczególności zachowania niedozwolone wobec małoletnich**

1. Natura Resort będzie dokładać starań, by pracownicy mogący mieć kontakt z małoletnimi przebywającymi w obiekcie mieli świadomość ciężących na nich w tym zakresie obowiązków, a także by potrafili zadbać o bezpieczne relacje pomiędzy nimi a małoletnimi.
2. Pracownik obiektu nie powinien dopuszczać do sytuacji, w której pozostaje w obiekcie 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.
3. Jakikolwiek kontakt pomiędzy pracownikiem a małoletnim, przebywającym w obiekcie, nie powinny wykraczać poza interakcje uzasadnione obowiązkami służbowymi pracownika.

### **III. Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w obiekcie i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w Obiekcie**

1. Identyfikacji małoletniego i jego relacji do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie, dokonują pracownicy recepcji. Identyfikacja taka następuje na podstawie dokumentów małoletniego oraz osoby dorosłej, z którą przebywa on w obiekcie, a w razie ich braku, na podstawie rozmowy z dorosłym oraz z małoletnim. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym małoletniego, należy poprosić tę osobę o udowodnienie, np. poprzez okazanie stosownego dokumentu, zgody rodzica lub opiekuna prawnego na pozostawanie przez małoletniego pod opieką wspomnianego dorosłego.

2. 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, jak i osoba dorosła powinni w tym czasie pozostawać pod obserwacją pracowników.

3. W trakcie rozmowy z małoletnim należy zwrócić szczególną uwagę na to, by małoletni miał możliwość swobodnego i nieskrępowanego wypowiadania się, w szczególności by dorosły, z którym małoletni przebywa w obiekcie, 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.

#### IV. Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie obiektu jest zagrożone

1. Jeżeli zaistnieje uzasadnione przypuszczenie, że dobro małoletniego znajdującego się na terenie obiektu jest zagrożone, wówczas każdy pracownik jest zobowiązany, w reakcji na powyższe, do podjęcia adekwatnych działań.

2. Uzasadnione podejrzenie skrzywdzenia małoletniego występuje w szczególności wtedy, gdy pracownik zaobserwował okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie małoletniego, gdy małoletni nosi ślady mogące świadczyć o krzywdzeniu, a także gdy małoletni sam poinformował o krzywdzeniu.

3. Działania, o których mowa w ust. 1, powinny polegać na natychmiastowym powiadomieniu o zaistniałej sytuacji Dyrektora 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, małoletniego, 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.

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

1. Po powiadomieniu przez pracowników w sytuacjach przewidzianych w niniejszych Standardach Dyrektor 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.

3. Po powiadomieniu policji pracownicy powinni zadbać, by małoletni oraz osoba dorosła, która mogła popełnić przestępstwo, nie oddalili się z obiektu 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 jest zobowiązany także rozważyć możliwość zawiadomienia sądu opiekuńczego (tzw. zawiadomienie w ramach obowiązku obywatelskiego).

#### VI. Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie pracowników do stosowania Standardów, zasady przygotowania tych pracowników do ich

stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności

1. Osobą odpowiedzialną za przygotowanie pracowników do stosowania Standardów jest Dyrektor.

## VII. 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 <https://naturaresort.pl/> a także zostaną udostępnione w recepcji, w wersji pełnej oraz skróconej, przeznaczonej dla małoletnich.