

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

PROCEDURY OCHRONY DZIECI W BIURZE PODRÓŻY

ORIZ IZABELA ORŁOWSKA

PREAMBUŁA

Naczelna zasadą wszystkich działań podejmowanych przez Biuro Podróży „ORIZ Izabela Orłowska” jest działanie dla dobra dziecka i w jego najlepszym interesie. Każdy członek kadry traktuje dziecko z szacunkiem oraz stale uwzględnia jego potrzeby. Niedopuszczalne jest stosowanie wobec dziecka przemocy w jakiekolwiek formie.

Biuro Podróży „ORIZ Izabela Orłowska” prowadzi swoją działalność z najwyższym poszanowaniem praw człowieka, w szczególności praw dzieci jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.

§ 1

Definicje

1. Organizatory wypoczynku - Biuro Podróży „ORIZ Izabela Orłowska”, z siedzibą przy ul. Barbakan 2a/11, 71-028 Szczecin, NIP: 674-129-51-50, wpisane do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego pod nr 3/13,
2. Pilot – osoba wykonująca obowiązki przewidziane w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997r o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (t.j. 2007r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.).
3. Dziecko – osoba do ukończenia 18. roku życia.
4. Opiekun dziecka - przedstawiciel ustawowy dziecka: rodzic albo opiekun; rodzic zastępczy; opiekun tymczasowy (czyli osoba upoważniona do reprezentowania

małoletniego obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez opieki osób dorosłych).

5. Krzywdzenie dziecka - każde zachowanie względem dziecka, które stanowi wobec niego czyn zabroniony. Oprócz tego krzywdzeniem jest zaniedbanie (zamierzone lub niezamierzone), działanie lub zaniechanie a także każdy jego rezultat, skutkujący naruszeniem praw, swobody, dóbr osobistych dziecka i zakłóceniem jego rozwoju.
6. Pracownik (personel) – każda osoba zatrudniona przez Organizatora wypoczynku w oparciu o umowę pracę, umowę cywilnoprawną, jak również praktykant, stażysta i wolontariusz, niezależnie od obywatelstwa i wieku tej osoby.

§ 2

Zatrudnienie

1. Organizator wypoczynku przed zatrudnieniem pracownika lub nawiązaniem współpracy z personelem ustala dane kandydata, jego kwalifikacje oraz kompetencje do pracy z dzieckiem, jak również ustala także czy występuje z jego strony ryzyko stworzenia zagrożenia dla dobra i bezpieczeństwa dziecka.
2. Pracownik lub personel sprawdzany jest w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym.
3. Pracownik lub personel przed zatrudnieniem lub nawiązaniem współpracy, mogący mieć kontakt z dziećmi, przedstawiają zaświadczenie z Krajowego Rejestru Karnego o niekaralności.
4. W celu uzyskania dodatkowych informacji o kandydatce/kandydacie Organizator wypoczynku może wystąpić do niego/do niej o przedstawienie referencji z poprzednich miejsc zatrudnienia (od poprzedniego pracodawcy) lub od podmiotów współpracujących. Kandydatka/kandydat na żądanie Organizatora wypoczynku mogą być zobowiązani do wskazania kontaktu w celu pozyskania rzeczonych referencji.
5. Wszelkie oświadczenia złożone przez pracownika (personelu), zostają włączone do akt osobowych pracownika, a w przypadku personelu - do umowy cywilnoprawnej.
6. Brak zgody na podpisanie wymaganych oświadczeń wyłącza możliwość nawiązania stosunku pracy lub nawiązania każdej innej formy współpracy.

§ 3

Zasady bezpiecznych relacji pracownik (personel) – dziecko

1. Naczelna zasadą wszystkich czynności podejmowanych przez pracowników (personel) jest działanie dla dobra dziecka i w jego najlepszym interesie.
2. Pracownicy (personel) traktują dziecko z szacunkiem oraz szanują jego prawa oraz potrzeby.
3. Niedopuszczalne jest stosowanie wobec dziecka przemocy w jakiejkolwiek formie.
4. Niedopuszczalne jest nawiązywanie z dzieckiem relacji o charakterze seksualnym czy romantycznym.
5. Pracownicy (personel) działają w ramach obowiązującego prawa, przepisów wewnętrznych Organizatora wypoczynku oraz swoich kompetencji.
6. Każdy pracownik (personel) jest zobowiązany do utrzymywania profesjonalnej relacji z dzieckiem i każdorazowego rozważenia, czy reakcja, komunikat bądź działanie wobec dziecka są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych dzieci. Wszelkie działania względem dziecka powinny być prowadzone w sposób otwarty i przejrzysty dla innych, aby zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji zachowania.

§ 4

Komunikacja z dziećmi

Pracownicy (personel) w komunikacji z dziećmi zobowiązani się do:

- 1) zachowania cierpliwości i szacunku wobec dzieci;
- 2) uważnego słuchania dzieci i udzielania im odpowiedzi adekwatnych do ich wieku i danej sytuacji;
- 3) zwracania się do dziecka po imieniu;
- 4) do nie krzyczenia, zawstydzania, upokarzania, lekceważenia i obrażenia lub podejmowania innych działań które mogły by doprowadzić do wystąpienia u dziecka obniżonej samooceny;
- 5) szanowania prawa dziecka do prywatności. Jeśli konieczne jest odstępstwo od zasady poufności, aby chronić dziecko, informuję je o tym najszybciej jak to możliwe;
- 6) nieujawniania informacji wrażliwych dotyczących dziecka wobec osób nieuprawnionych; za informacje wrażliwe uważa się w szczególności informacje o stanie rodzinnym i majątkowym dziecka i jego opiekunów, sytuacji medycznej, szkolnej;

- 7) poinformowania innych pracowników (personelu) o sytuacjach kiedy zachodzi konieczność pozostania z dzieckiem sam na sam;
- 8) zapewnienia dziecku, że jeśli czuje się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, może o tym powiedzieć temu pracownikowi (personelowi) lub wskazanej osobie i może oczekwać odpowiedniej reakcji i/lub pomocy;
- 9) nie zachowywania się w obecności dzieci w sposób niestosowny, a w szczególności nie używania wulgarnych słów, gestów i żartów, nie czynienia obraźliwych uwag, nie nawiązywania w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej oraz nie wykorzystywania wobec dziecka relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby).

§ 5

Działania z dziećmi

Pracownicy (personel) w działaniach z dziećmi:

1. są zobowiązani do jawności każdorazowego kontaktu z dziećmi;
2. winni doceniać i szanować wkład dzieci w podejmowane działania i traktować dzieci równo bez względu na ich płeć, orientację seksualną, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd;
3. winni unikać faworyzowania dzieci;
4. nie nawiązują z dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych ani nie składają mu propozycji o nieodpowiednim charakterze. Obejmuje to w szczególności seksualne komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie dzieciom treści erotycznych i pornograficznych;
5. nie utrwalają wizerunku dziecka (filmowanie, nagrywanie głosu, fotografowanie) dla potrzeb prywatnych. Dotyczy to także umożliwienia osobom trzecim utrwalenia wizerunków dzieci, jeśli Organizator wyjazdu nie został o tym poinformowany, nie wyraził na to zgody i nie uzyskał zgód opiekunów dziecka oraz samych dzieci;
6. nie proponują dzieciom alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, jak również nie używają ich w obecności dzieci;

§ 6

Kontakt fizyczny z dziećmi

1. Każde działanie wobec dziecka noszące znamiona aktu przemocy jest niedopuszczalne.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach fizyczny kontakt z dzieckiem może być stosowany i spełnia zasady bezpiecznego kontaktu, gdyż jest odpowiedią na potrzeby dziecka w danym momencie, uwzględnia wiek dziecka, etap rozwojowy, płeć, kontekst kulturowy i sytuacyjny.
3. Pracownik (personel) zobowiązany jest uzyskać zgodę dziecka na kontakt fizyczny (np. przytulenie), przy czym pracownik (personel) winien mieć na uwadze fakt, że nawet przy dobrych intencjach taki kontakt może być błędnie zinterpretowany przez dziecko lub osoby trzecie. Kontakt fizyczny nie może być związany z jakąkolwiek gratyfikacją ani wynikać z relacji władzy.
4. W sytuacjach wymagających czynności pielęgnacyjnych i higienicznych wobec dziecka, pracownik (personel) winien unikać innego niż niezbędny kontaktu fizycznego z dzieckiem. Winien zadbać o to, aby podczas każdej czynności pielęgnacyjnej i higienicznej była obecna inna osoba. Dotyczy to zwłaszcza pomaganiu dziecku w ubieraniu i rozbieraniu, jedzeniu, myciu i korzystaniu z toalety.
5. Pracownik (personel):
 - 1) nie bije, nie szturcha, nie popycha, nie szarpie, nie kopie, nie klepie, ani w jakikolwiek sposób nie narusza integralności fizycznej dziecka;
 - 2) nie doryka dziecka w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny;
 - 3) nie angażuje się w takie aktywności jak łaskotanie, udawane walki z dziećmi czy brutalne zabawy fizyczne;
 - 4) nie śpi z dzieckiem w jednym łóżku lub w jednym pokoju, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku dzieci wymagających szczególnej opieki muszą zostać umieszczone w pokojach kilku lub kilkunastoosobowych, dopuszczalne jest, aby w pokoju z dziećmi dla ich bezpieczeństwa spało również 2 opiekunów, najlepiej tej samej co dzieci płci.
6. W sytuacji, gdy pracownik (personel) jest świadkiem zachowań opisanych w punktach 1 – 5 niniejszego paragrafu ze strony innych dorosłych lub dzieci zobowiązany jest do poinformowania Organizatora wyjazdu o tym fakcie.

§ 7

Kontakty przed i po ukończeniu wypoczynku

1. Pracownik (personel) powinien kontaktować się z dzieckiem wyłącznie w czasie przygotowania, odbycia i zakończenia wypoczynku oraz dotyczyć celów mieszczących się w zakresie jego obowiązków.
2. Pracownikowi (personelowi) nie wolno zapraszać dzieci do swojego miejsca zamieszkania ani spotykać się z nimi w innych miejscach, przed lub po zakończonym wypoczynku.
3. Pracownikowi (personelowi) nie wolno kontaktować się z dziećmi poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych). Jeżeli nawiązanie kontaktu jest konieczne, właściwą formą komunikacji z dziećmi i ich opiekunami przed i po zakończonym wypoczynku są kanały służbowe (e-mail, telefon służbowy). Jeśli podmiot nie posiada telefonów służbowych istnieje możliwość komunikacji z dzieckiem przez kanały internetowe (np. grupy w mediach społecznościowych, mailingi) wyłącznie, jeśli w grupie lub w gronie odbiorców jest jeszcze jedna osoba dorosła, lub odbiorcami jest co najmniej dwoje dzieci. Każdorazowo musi być to kontakt jawnym.
4. Jeśli dziecko i opiekun dziecka utrzymują relacje towarzyskie lub rodzinne z pracownikiem (personelem) to pracownik (personel) jest zobowiązany do zachowania w poufności wszystkich informacji dotyczących innych dzieci oraz ich opiekunów.

§ 8

Bezpieczeństwo online

1. Pracownik (personel) oświadcza, że jest świadomy cyfrowych zagrożeń i ryzyka wynikającego z rejestrowania prywatnej aktywności w sieci przez aplikacje i algorytmy, ale także własnych działań w Internecie.
2. Pracownik (personel) oświadcza, że w przypadku gdy jego profil jest publicznie dostępny, dziecko, opiekun dziecka ma możliwość wglądu w jego cyfrową aktywność.
3. Pracownik (personel) nie może używać swoich prywatnych kont w mediach społecznościowych do publikowania informacji związanych z pracą z dziećmi.
4. Pracownikowi (personelowi) zabronione jest nawiązywanie kontaktów z dzieckiem poprzez przyjmowanie bądź wysyłanie zaproszeń w mediach społecznościowych dla celów innych niż służbowe.

§ 9

Procedura w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka

1. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanych, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka, pracownik (personel) zobowiązany jest podjąć działania zmierzające do ustalenia czy doszło do skrzywdzenia dziecka lub też próby skrzywdzenia dziecka.
2. W sytuacji opisanej w ust. 1 pracownik (personel) zobowiązany jest do:
 - 1) ustalenia tożsamości dziecka oraz osoby dorosłej, z którą przebywa dziecko,
 - 2) ustalenia relacji łączącej dziecko z osobą dorosłą w razie braku posiadania dokumentów tożsamości bądź odmowy ich okazania,
 - 3) wezwania osoby dorosłej, w sytuacji, gdy nie jest opiekunem dziecka, do przedstawienia dokumentu poświadczającego zgodę opiekuna dziecka na wspólny wyjazd dziecka z tą osobą dorosłą.
 - 4) ustalenia numeru telefonu opiekuna dziecka w celu potwierdzenia zgody opiekuna dziecka na wspólny wyjazd dziecka z tą osobą dorosłą w sytuacji, gdy nie okazano dokumentu zgody, o którym mowa w pkt. 3 niniejszego paragrafu.
3. W razie odmowy osoby dorosłej okazania dokumentu tożsamości lub dokumentu zgody o którym mowa w ust. 2 pkt 3 niniejszego paragrafu pracownik (personel) winien wyjaśnić, iż procedura ta służy zapewnieniu bezpieczeństwa dzieci biorących udział w imprezie turystycznej.
4. W przypadku gdy zaistniała sytuacja nie zostanie wyjaśniona w sposób należyty pracownik (personel) zobowiązany jest powiadomić Organizatora wyjazdu, a nadto stosownie do możliwości zarówno dziecko, jak i osoba dorosła winny być dyskretnie pilnowane.
5. Organizator wyjazdu w momencie powiadomienia go o sytuacji opisanej w ust. 4 niniejszego paragrafu, podejmuje decyzję o rozmowie z osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień, a w razie odmowy takiej rozmowy lub nie wyjaśnienia wszystkich okoliczności Organizator wyjazdu uprawniony jest do zawiadomienia policji.
6. Niezależnie od okoliczności opisanych powyżej pracownik (personel) uprawniony jest do samodzielnej weryfikacji czy istnieje podejrzenie krzywdzenia dziecka, a w szczególności może podejmować działania zmierzające do wyjaśnienia sytuacji lub zawiadomić o tym fakcie policję.

§ 10

Procedura w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka

1. W przypadku zaistnienia okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka pracownik (personel) zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić policję, a także Organizatora wyjazdu.
2. Pracownik (personel) zobowiązany jest do udzielenia dziecku niezbędnej ochrony w celu zapewnienia mu bezpieczeństwa.

3. Pracownik (personel) zobowiązanych jest do podjęcia innych działań zmierzających do zabezpieczenia dowodów na zaistnienie okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.
4. Po dokonaniu zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, pracownik (personel) sporządza notatkę z podjętych czynności, którą winien niezwłocznie przekazać Organizatorowi wyjazdu.

§ 11

Przepisy końcowe

1. Standardy zostają umieszczone na stronie internetowej podmiotu oraz w wersji skróconej, przeznaczonej dla dzieci.
2. Przegląd i aktualizacja wprowadzonych Standardów następuje maksymalnie co 2 lata i ma formę sprawozdania pisemnego.
3. Pracownik (personel) potwierdza zapoznanie się ze Standardami poprzez złożenie stosownego oświadczenia.
4. Podmioty współpracujące, w przypadku, gdy ich działalność obejmuje kontakt z dziećmi, są zobowiązane do przestrzegania niniejszych Standardów.
5. Standardy w wersji zrozumiałej dla dzieci stanowią Załącznik nr 1.
6. Za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu oraz udzielenie mu wsparcia odpowiedzialny jest w pierwszej kolejności pracownik (personel) lub reprezentant Organizatora wyjazdu.
7. Zgłoszone zdarzenia zagrażające dobru dziecka wpisywane są do rejestru zdarzeń prowadzonego online.

ORIZ Izabela Orłowska
71-028 Szczecin, ul. Barbakan 2a/11
NIP 674-129-51-50 Regon 320813630