

**Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas identyfikacji**

1. Podczas rozmowy z osobą dorosłą należy zachować spokój, być uprzejmym i cierpliwym.
2. Na początku rozmowy warto poinformować osobę dorosłą, że w Obiekcie Choczołowskie Termy obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich i w związku z tym, obowiązkiem pracownika jest weryfikacja tożsamości dziecka i relacji łączącej go z osobą dorosłą, towarzyszącą dziecku. Jest to również zgodne z ustawą o ochronie małoletnich.
3. 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.

I.

**Przykład rozmowy z Klientem (w przypadku krótkotrwałego pobytu dzieci w Kompleksie w ramach zwykłego korzystania z usług Spółki):**

*„W Obiekcie Choczołowskie Termy wdrożone zostały i obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich, w związku z tym, w szczególności w momencie zakupu biletu wstępu, możemy prosić o przedstawienie dokumentów tożsamości dziecka i towarzyszącej mu osoby. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości (legitymacja, paszport, inne, pozwalające ustalić tożsamość dziecka)?”*

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, zadajemy osobie dorosłej poniższe pytania, które pomogą ocenić sytuację:

1. Jak nazywa się dziecko, ile ma lat?
2. Czy jest Pan/Pani prawym opiekunem dziecka? lub Czy dziecko jest z Panem/Panią spokrewnione? Czy ma Pan/Pani dokument uprawniający do sprawowania opieki nad dzieckiem?
3. Czy ma Pan/Pani zaświadczenie od rodziców dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
4. Czy może Pan/Pani lub dziecko wykonać telefon do rodziców/opiekunów, abyśmy mogli to potwierdzić?
5. Czy mogę poznać cel podróży Pana/Pani i dziecka?

**Przykładowa rozmowa z dzieckiem:**

*„Witamy Cię w naszym Obiekcie. Ja mam na imię.....i jestem odpowiedzialna/y za.....”*

*Chciałabym/chciałbym zadać Ci kilka pytań:*

1. *Jak się nazywasz, ile masz lat? Gdzie mieszkasz?*
2. *Kim jest osoba, z którą przyszedłeś/przebywasz/podróżujesz?*
3. *Czy znacie się dobrze z tym Panem/Panią?*
4. *Gdzie są twoi rodzice? Chcielibyśmy się z nimi skontaktować, czy masz do nich numer telefonu?”*

**UWAGA:**

1. Jeżeli dorosły odpowiada za dziecko, informujemy, że chcemy porozmawiać bezpośrednio z dzieckiem.

2. Jeżeli dorosły utrudnia kontakt z dzieckiem, nie chce podać danych dziecka, należy zaproponować dorosłemu rozmowę z przełożonym, a także podkreślić, że w sytuacji, kiedy niemożliwe jest ustalenie tożsamości dziecka, będziemy musieli zawiadomić policję.
3. Przełożony podejmuje decyzje o dalszych działaniach: obserwacji osoby dorosłej lub o wezwaniu policji, która może dokonać wylegitymowania i weryfikacji osoby dorosłej i dziecka, z którym ta osoba przebywa.

## II.

### **Przykład rozmowy z Gościem (w przypadku korzystania przez dzieci z usług noclegowych w Kompleksie Termalne Spanie):**

*„W Kompleksie Termalne Spanie wdrożone zostały i obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich, w związku z tym, w szczególności w momencie rejestracji (zameldowania), prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości dziecka i towarzyszącej mu osoby. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości (legitymacja, paszport, inne, pozwalające ustalić tożsamość dziecka)?”*

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu, nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, zadajemy osobie dorosłej poniższe pytania, które pomogą ocenić sytuację:

1. Jak nazywa się dziecko, ile ma lat?
2. 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?
3. Czy ma Pan/Pani zaświadczenie od rodziców dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
4. Czy może Pan/Pani lub dziecko wykonać telefon do rodziców/opiekunów, abyśmy mogli to potwierdzić?
5. Czy mogę poznać cel podróży Pana/Pani i dziecka?

### **Przykładowa rozmowa z dzieckiem:**

*„Witamy Cię w naszym Obiekcie. Ja mam na imię.....i jestem odpowiedzialna/y za.....  
Chciałabym/chciałbym zadać Ci kilka pytań:*

1. *Jak się nazywasz, ile masz lat? Gdzie mieszkasz?*
2. *Kim jest osoba, z którą przyszedłeś/przebywasz/podróżujesz?*
3. *Czy znacie się dobrze z tym Panem/Panią?*
4. *Gdzie są twoi rodzice? Chcielibyśmy się z nimi skontaktować, czy masz do nich numer telefonu?”*

### **UWAGA:**

1. Jeżeli dorosły odpowiada za dziecko, informujemy, że chcemy porozmawiać bezpośrednio z dzieckiem.
2. W każdej sytuacji, w której nie możemy dokonać ustalenia tożsamości dziecka i relacji pomiędzy nim a dorosłym, który mu towarzyszy, prosimy osobę dorosłą o wypełnienie oświadczenia, o którym mowa w pkt. VI § 7 ust. 3 pkt d).
3. Jeżeli dorosły utrudnia kontakt z dzieckiem, nie chce podać danych dziecka, ani wypełnić oświadczenia, należy zaproponować dorosłemu rozmowę z przełożonym, a także podkreślić,

że w sytuacji, kiedy niemożliwe jest ustalenie tożsamości dziecka, będziemy musieli zawiadomić policję.

4. Jeśli osoba dorosła chce zrezygnować z usługi noclegowej z powodu wymaganych procedur i opuścić obiekt wraz z dzieckiem, pracownik recepcji powinien próbować załagodzić tę sytuację i zaproponować rejestrację dorosłego z dzieckiem bez konieczności składania oświadczenia i podawania danych. Jednocześnie po zakończeniu procesu rejestracji i oddaleniu się osoby dorosłej do pokoju, zgłasza tę sytuację przełożonemu, gdyż istnieje ryzyko, że może dojść do skrzywdzenia dziecka na terenie obiektu. Przełożony podejmuje decyzje o dalszych działaniach: obserwacji osoby dorosłej lub o wezwaniu policji, która może dokonać wylegitymowania i weryfikacji osoby dorosłej i dziecka, z którym ta osoba przebywa.