

**STANDARDY OCHRONY
MAŁOLETNICH**

**DOBRE PRAKTYKI
REALIZOWANE W GRUPIE PKL**

Spis Treści

1. **Preambuła**
2. **Definicje**
3. **Zasady ogólne**
 - a. Cel i zakres standardów ochrony małoletnich
 - b. Identyfikacja zagrożeń i oznak przemocy wobec dzieci
4. **Organizacja oraz osoby zobowiązanie do przestrzegania standardów**
 - a. Osoby związane ze standardami ochrony małoletnich w Grupie PKL
 - b. Zasady współpracy z podwykonawcami mającymi kontakt z dziećmi
 - c. Rola opiekunów prawnych oraz osób trzecich w związku z realizacją standardów w Grupie PKL
5. **Obszary działalności kontaktu z dziećmi w Grupie PKL**
6. **Standardy Ochrony Małoletnich**
 - a. Zasady dotyczące podejmowania interwencji w sytuacji krzywdzenia dziecka
 - b. Procedura postępowania w przypadku zagubienia się dziecka
 - c. Zasady postępowania w przypadku krzywdzenia przez członka personelu Grupy PKL
 - d. Procedury w przypadku krzywdzenia rówieśniczego
7. **Procedury działania względem dzieci w obiektach noclegowych**
 - a. Identyfikacja dziecka w obiekcie noclegowym
 - b. Działania w przypadku ujawnienia krzywdzenia dziecka w obiekcie noclegowym
 - c. Procedury postępowania w przypadku stwierdzenia krzywdzenia przez członków personelu obiektu noclegowego
8. **Zasady ochrony wizerunku dziecka**
 - a. Ogólne zasady dotyczące utrwalania i wykorzystania wizerunku dzieci
 - b. Transmisje z obiektów w Grupie PKL
9. **Procedury bezpiecznego korzystania z Internetu**
10. **Komunikacja i świadomość na temat standardów ochrony małoletnich**
 - a. Strategie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej dotyczące standardów ochrony małoletnich
 - b. Udostępnianie standardów ochrony małoletnich przed krzywdzeniem
 - c. Współpraca z organami ścigania
11. **Kanały komunikacyjne związane ze standardami w Grupie PKL**
 - a. Dedykowane e-mail w sprawie zgłaszania naruszeń i uwag
 - b. Lista osób kontaktowych
12. **Monitoring, ocena i aktualizacja standardów**
 - a. Ocena i aktualizacja standardów
 - b. Dokumentowanie wniosków z oceny standardów
 - c. Udostępnianie zaktualizowanych standardów
13. **Postanowienia końcowe**
14. **Załączniki:**
 - I. Zasady bezpiecznych relacji personel – dziecko, dziecko – dziecko
 - II. Zasady bezpiecznej rekrutacji personelu
 - III. Karta interwencji
 - IV. Standardy dla małoletnich
 - V. Ankieta monitorująca poziom realizacji standardów
 - VI. Wzór raportu monitoringu
 - VII. Oświadczenie o zapoznaniu się ze standardami

1. PREAMBUŁA

Grupa Polskie Koleje Linowe (PKL) to przedsiębiorstwo z ponad 88 tradycją, działające w branży turystycznej jako operator kolei linowych w najpopularniejszych miejscowościach w polskich górach. Grupa PKL oferuje całoroczny, kompleksowy zakres usług rekreacyjno-wypoczynkowych, posiadając również własną bazę noclegową i restauracyjną. Grupa PKL jest jednym z największych pracodawców na Podhalu, obecnie zatrudnia ponad 600 osób. W ramach naszej działalności, troszczymy się nie tylko o otaczającą nas przyrodę, ale również o bezpieczeństwo i komfort naszych najmłodszych gości. Zdajemy sobie sprawę z odpowiedzialności, jaka na nas spoczywa, ponieważ jako operator kolei linowych i ośrodków turystycznych jesteśmy miejscem, gdzie dzieci spędzają czas z rodzinami, opiekunami i wychowawcami, uczestnicząc w różnorodnych aktywnościach. Z tego powodu szczególną wagę przykładamy do ochrony dzieci przed jakimikolwiek formami krzywdzenia. Naszym celem jest stworzenie bezpiecznego i przyjaznego środowiska, w którym każde dziecko będzie mogło cieszyć się oferowanymi przez nas atrakcjami bez obaw o swoje bezpieczeństwo. Niniejsze standardy ochrony małoletnich przed krzywdzeniem zostały opracowane zgodnie z nowelizacją Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego¹, w tym ustawy o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich aby zapewnić, że wszyscy pracownicy Grupy PKL, a także osoby współpracujące z nami, będą świadomi swoich obowiązków w zakresie ochrony dzieci i będą stosować najlepsze praktyki, aby zapobiegać jakimkolwiek formom krzywdzenia. Chcemy, aby nasze standardy były nie tylko dokumentem formalnym, ale przede wszystkim realnym narzędziem zapewniającym dzieciom bezpieczeństwo oraz ochronę w każdym z naszych ośrodków, jak i podczas korzystania z naszych usług. Współpracując z opiekunami prawnymi, podwykonawcami oraz partnerami, dążymy do stworzenia bezpiecznego miejsca, w którym dzieci mogą rozwijać swoje pasje, odkrywać nowe zainteresowania i spędzać czas w atmosferze radości i zaufania.

2. DEFINICJE

1. **standardy** – niniejsze Standardy Ochrony Małoletnich, dobre praktyki realizowane i obowiązujące w niżej wymienionych Spółkach Grupy PKL.
2. **Grupa PKL** – grupa kapitałowa Polskie Koleje Linowe, na którą składają się następujące Spółki, w których przyjęte zostały w związku z zakresem prowadzonej działalności operacyjnej standardy:
 - a. Polskie Koleje Linowe S.A. z siedzibą w Zakopanem (34-500) przy ul. Bachledy 7D, KRS: 0000429345, REGON: 122633430, NIP: 7361716338,
 - b. Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka S.A. z siedzibą w Krynicy-Zdrój (33-380) przy ul. Czarny Potok 75, KRS: 0000032667, REGON: 490564527, NIP: 7341013591,
 - c. PKL Horeca sp. z o.o. z siedzibą w Zakopanem (34-500) przy ul. Bachledy 7D, KRS: 0000470820, REGON: 022190443, NIP: 8971791190,
 - d. PKL Solina sp. z o.o. z siedzibą w Zakopanem (34-500) przy ul. Bachledy 7D, KRS: 0000879869, REGON: 388013453, NIP: 7361735399.
3. **ustawa** – ustawa z dnia 28 lipca 2023 roku o zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw.
4. **pracownik** – osoba zatrudniona w Grupie PKL na podstawie umowy o pracę, umowy zlecenia, innej umowy cywilnoprawnej lub powiązana z Grupą PKL stosunkiem korporacyjnym jako członek zarządu, realizująca lub kierująca usługami organizowanymi przez Grupę PKL na rzecz

¹ Ustawa z dnia 28 lipca 2023 roku z zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw.

dzieci. Do pracowników zaliczane są również osoby, które ukończyły 16 rok życia i współpracują z Grupą PKL. Pracownicy mają za zadanie zbierać i przekazywać informacje dotyczące wszelkich nieprawidłowości lub problemów napotkanych podczas realizacji usług, w tym m.in. w sprawach krzywdzenia lub podejrzeń krzywdzenia dzieci. Informacje o krzywdzeniu dzieci przekazują do kierowników lub Osób odpowiedzialnych za standardy w Grupie PKL w celu podjęcia dalszych działań interwencyjnych.

5. **kierownik** – osoba kierująca/zarządzająca operacyjnie.
6. **Osoby odpowiedzialne za standardy:**
 - a. **Magdalena Goetel**, adres e-mail: magdalena.goetel@pkl.pl, Koordynator ds. podejmowania interwencji,
 - b. **Piotr Bernacki**, adres e-mail: piotr.bernacki@pkl.pl, Koordynator ds. monitoringu i aktualizacji standardów.
7. **Osoba odpowiedzialna za Internet** – Jakub Boryczko, adres e-mail: jukub.boryczko@pkl.pl.
8. **członek personelu** – pracownicy, kierownicy, Osoby odpowiedzialne za standardy, którzy mają do czynienia z dziećmi (osobami do lat 18), podczas realizacji usług w Grupie PKL.
9. **partnerzy** – m.in. podmioty zewnętrzne współpracujące z Grupą PKL, w tym przedsiębiorcy, organizacje pozarządowe, kluby sportowe, organizacje NGO, jednostki samorządu terytorialnego, instytucje edukacyjne, w tym szkoły, ośrodki kultury i inne.
10. **podwykonawcy** – wszelkie zewnętrzne firmy i osoby trzecie świadczące usługi na rzecz Grupy PKL, w których uczestniczą dzieci, podmioty prowadzące warsztaty/zajęcia, instruktorzy sportów zimowych i letnich. Wszyscy podwykonawcy oraz pracownicy podwykonawców są zobowiązani do przestrzegania standardów obowiązujących w Grupie PKL.
11. **usługi** – realizowane przez Grupę PKL wszelkie formy aktywności związane z rozwijaniem zainteresowań dzieci, projekty i działania edukacyjne, opiekuńcze, rekreacyjne, sportowe i noclegowe z udziałem dzieci.
12. **obiekt noclegowy** – hotele, pensjonaty, pokoje gościnne, ośrodki wypoczynkowe oraz wszelkie inne formy zakwaterowania zbiorowego należące i prowadzone przez Grupę PKL, w których przebywają lub mogą przebywać dzieci.
13. **dziecko** – każda osoba do ukończenia 18 roku życia.
14. **opiekun prawny** – rodzic lub opiekun prawny uprawniony do reprezentacji dziecka.
15. **zgoda opiekuna prawnego** – zgoda co najmniej jednego opiekuna prawnego dziecka.
16. **kontakt z dzieckiem** – wszelka interakcja z dziećmi w ramach usług oferowanych przez Grupę PKL. Obejmuje to bezpośrednią pomoc, edukacyjne, rozrywkowe i sportowe aktywności z dziećmi. Kontakt może także obejmować wsparcie i opiekę, a także kontakt fizyczny, jeżeli jest konieczny aby zapewnić dzieciom bezpieczne i pozytywne doświadczenia podczas korzystania z usług Grupy PKL a także pomoc w ich realizacji.
17. **krzywdzenie dziecka** – popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym członka personelu lub zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbywanie.
18. **przemoc fizyczna** – wszelkie postępowanie wobec dziecka, które może prowadzić do uszczerbku na jego zdrowiu fizycznym.
19. **przemoc psychiczna** – wszelkie działania wobec dziecka, które negatywnie wpływają na jego stan emocjonalny, takie jak poniżanie, straszenie, izolowanie, odrzucanie czy inne formy upokarzania.
20. **przemoc seksualna** – każde zachowanie o charakterze seksualnym skierowane wobec dziecka, w tym namawianie do czynności, które mogą być nieodpowiednie, takie jak: rozbieranie się, wysyłanie lub odbieranie materiałów o treści seksualnej, dotykanie w sposób nieodpowiedni oraz inne czyny seksualne, w tym działania mające na celu seksualne wykorzystywanie.

21. **zaniedbanie** - brak zapewnienia dziecku podstawowych potrzeb życiowych i opieki przez opiekunów prawnych, które mogą prowadzić do zagrożenia zdrowia fizycznego, emocjonalnego, psychicznego lub rozwoju dziecka. Zaniedbanie obejmuje niewystarczającą opiekę medyczną, brak odpowiedniej edukacji, niedostarczenie odpowiedniego pożywienia, ubrania i schronienia, jak również brak wsparcia emocjonalnego i odpowiedniej stymulacji psychicznej, które są niezbędne dla prawidłowego rozwoju dziecka.
22. **dane osobowe dziecka** – wszelkie informacje umożliwiające identyfikację dziecka.

3. ZASADY OGÓLNE

a. Cel i zakres standardów ochrony małoletnich

1. Celem standardów w Grupie PKL jest zagwarantowanie, że wszystkie usługi Grupy PKL są przeprowadzane w sposób, który zabezpiecza zdrowie, dobrostan, i godność każdego dziecka, które z nich korzysta.
2. Standardy dotyczą i są zobowiązaniem dla wszystkich członków personelu, podwykonawców, partnerów i innych zaangażowanych osób trzecich oraz podmiotów, które wchodzą w interakcje z dziećmi w trakcie realizacji usług oferowanych przez Grupę PKL.
3. Standardy mają za zadanie podniesienie świadomości wszystkich członków personelu w kwestii istotności podejmowania działań, których celem jest ochrona dzieci. Obejmuje ona wyznaczenie jasnych zasad dotyczących odpowiedzialności oraz podjęcia reakcji każdej osoby podczas świadczenia usług przez Grupę PKL. Ponadto, standardy określają konkretne działania edukacyjne, profilaktyczne i interwencyjne, które mają na celu zapewnienie pełnego bezpieczeństwa dzieci. Celem tych działań jest stworzenie środowiska, w którym wszyscy członkowie personelu są świadomi ryzyka i potrafią odpowiednio reagować w sytuacjach wymagających ochrony dzieci, w tym potrafią identyfikować zagrożenia, zapobiegają im oraz skutecznie interweniują w przypadkach naruszeń bezpieczeństwa dzieci.

b. Identyfikacja zagrożeń i oznak przemocy wobec dzieci

1. Każdy członek personelu, podwykonawca oraz partner jest zobowiązany do posiadania wiedzy na temat potencjalnych zagrożeń dla bezpieczeństwa dzieci oraz do uważnego obserwowania sygnałów, które mogą świadczyć o zagrożeniu. Wszyscy członkowie personelu mają obowiązek reagowania na każdy podejrzany przypadek.
2. Członkowie personelu są świadomi potencjalnych zagrożeń krzywdzenia dzieci i zobowiązują się do uważnego obserwowania sygnałów, które mogą wskazywać na takie zdarzenia.
3. Wszyscy członkowie personelu zobowiązani są do przestrzegania zasad bezpiecznego kontaktu między członkami personelu a dziećmi oraz między samymi dziećmi. Zasady te, mające na celu stworzenie przyjaznego środowiska dla dzieci i stanowią **Załącznik nr 1** do niniejszych standardów.
4. Weryfikacja członków personelu odbywa się zgodnie z zasadami bezpiecznej rekrutacji, które mają na celu zapewnienie, że osoby angażujące się w działania z dziećmi są odpowiednie do tej roli. Proces ten obejmuje szczegółowe sprawdzenie przeszłości zawodowej kandydatów, zgodnie z Zasadami bezpiecznej rekrutacji opisanymi w **Załączniku nr 2** do niniejszych standardów. Działania te mają na celu maksymalne zminimalizowanie ryzyka dla dzieci i zapewnienie, że członkowie personelu są odpowiednio sprawdzeni, aby podjąć działania z dziećmi.

4. ORGANIZACJA ORAZ OSOBY ZOBOWIĄZANIE DO PRZESTRZEGANIA STANDARDÓW

a. Osoby związane ze standardami ochrony małoletnich w Grupie PKL

1. W Grupie PKL, w celu zapewnienia skutecznego wdrożenia i przestrzegania standardów, powołano kilka grup oraz wyznaczono osoby odpowiedzialne za nadzór i koordynację poszczególnych obszarów.
2. Osoby odpowiedzialne na standardy powołane w Grupie PKL pełnią kluczową rolę i reprezentują Grupę PKL w sprawach dotyczących standardów. Koordynatorzy współpracują ze sobą i wzajemnie się wspierają. Mogą upoważnić lub wyznaczyć innych pracowników (osoby sobie podległe) do realizacji postanowień niniejszych standardów:
 - *Koordynator ds. podejmowania interwencji* wspiera pracowników w przypadkach zgłoszeń krzywdzenia dzieci i naruszeń standardów, współpracuje z kierownikami, podwykonawcami oraz partnerami w celu zapewnienia kompleksowej ochrony dzieci. Podejmuje decyzje dotyczące zgłoszenia interwencji do odpowiednich służb, po konsultacji z bezpośrednio zaangażowanym pracownikiem lub jego kierownikiem. Jest odpowiedzialny za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz innych zawiadomień i wniosków do odpowiednich służb;
 - *Koordynator ds. monitoringu i aktualizacji standardów* monitoruje zgodność podejmowanych przez członków personelu działań ze standardami, przeprowadza ankiety monitorujące działanie oraz zrozumienie standardów, opracowuje raporty monitoringu oraz nowelizuje i zmienia standardy. Przeprowadza audyty wewnętrzne w celu oceny skuteczności wdrażania standardów. Organizuje, prowadzi lub zleca prowadzenie szkoleń z zakresu aktualizacji standardów oraz nowych wytycznych.
3. Osoba odpowiedzialna za Internet nadzoruje wszelkie działania związane z udostępnianiem oraz korzystaniem z Internetu. Monitoruje i zarządza dostępem do Internetu, zapewniając bezpieczne korzystanie z zasobów internetowych przez dzieci. Przeprowadza kontrole w celu wykrycia potencjalnych zagrożeń internetowych, reaguje na incydenty związane z niewłaściwym oraz niedozwolonym użyciem sieci internetowej, podejmując odpowiednie działania naprawcze. Reaguje na wszelkie zagrożenia związane z cyberbezpieczeństwem, w szczególności te które mogą dotyczyć dzieci.
4. Kierownicy odpowiadają za pomoc podczas zgłaszania niepożądanych incydentów z udziałem dzieci. Współpracują i pomagają pracownikom im podległym w podejmowaniu interwencji oraz prowadzeniu dokumentacji związanej z prawidłowym działaniem standardów. Są pierwszym punktem kontaktowym dla pracowników zgłaszających przypadki krzywdzenia dzieci.
5. Pracownicy bezpośrednio pracują i mają kontakt z dziećmi. Ich zadaniem jest przede wszystkim uważna obserwacja oraz reagowanie na niebezpieczne zachowania z udziałem dzieci. Prowadzą również dokumentację (notatki), jeżeli dochodzi do krzywdzenia lub podejrzenia krzywdzenia dziecka. Współpracują z Osobami odpowiedzialnymi za standardy oraz innymi odpowiedzialnymi osobami w przypadkach wymagających interwencji. Przekazują notatki do Koordynatora ds. podejmowania interwencji w celu sporządzenia przez niego karty interwencji. Wzór karty interwencji stanowi **Załącznik nr 3** do niniejszych standardów.

b. Zasady współpracy z podwykonawcami mającymi kontakt z dziećmi

1. Wszyscy podwykonawcy i partnerzy współpracujący przy usługach świadczonych na rzecz Grupy PKL zobowiązani są do przestrzegania niniejszych standardów.
2. Grupa PKL w umowach z podwykonawcami i partnerami wskazuje, że obowiązek weryfikacji personelu podwykonawców i parterów leży po stronie podwykonawców i partnerów.

3. Grupa PKL współpracuje z podwykonawcami i partnerami, którzy wdrożyli i przestrzegają standardów ochrony małoletnich.
4. Wszyscy pracownicy/współpracownicy podwykonawców i partnerów muszą przejść proces weryfikacji, w tym sprawdzenie w **Rejestrze Sprawców Przestępstw** na tle seksualnym prowadzony przez ich głównego pracodawcę/zlecniodawcę oraz przedłożyć pracodawcy/zlecniodawcy zaświadczenie z **Krajowego Rejestru Karnego**.
5. Podwykonawcy i partnerzy zobowiązani są zapewnić swoim pracownikom/współpracownikom dostęp do materiałów edukacyjnych i informacyjnych na temat ochrony dzieci. Materiały te powinny zawierać informacje o rozpoznawaniu i odpowiednim reagowaniu na sygnały krzywdzenia dzieci.
6. Grupa PKL nie ponosi odpowiedzialności za pracowników/współpracowników podwykonawców i partnerów w zakresie dotyczącym standardów ochrony małoletnich. Wszelkie obowiązki wynikające z ustawy spoczywają na podwykonawcy lub partnerze.
7. W przypadku chęci weryfikacji przez Grupę PKL, podwykonawca lub partner musi przedstawić stosowną dokumentację potwierdzającą dokonanie odpowiedniej weryfikacji wszystkich osób zatrudnionych (niezależnie od formy zatrudnienia), które mają kontakt z dziećmi podczas świadczenia usług realizowanych na rzecz Grupy PKL.
8. W przypadku realizacji usług z Grupą PKL podwykonawcy i partnerzy muszą informować o incydentach związanych z krzywdzeniem dzieci Osobom odpowiedzialnym za standardy w Grupie PKL. Są również zobowiązani do pełnej współpracy z Grupą PKL oraz odpowiednimi służbami w przypadku zgłaszania incydentów związanych z ochroną dzieci.

c. Rola opiekunów prawnych oraz osób trzecich w związku z realizacją standardów w Grupie PKL

1. Opiekunowie prawni dzieci korzystających z usług Grupy PKL są informowani o standardach obowiązujących w Grupie PKL. Informacje te są dostępne na stronie internetowej Grupy PKL tj. <https://www.pkl.pl> oraz w obiektach działalności Grupy PKL.
2. Opiekunowie prawni oraz inne osoby trzecie mają prawo i obowiązek zgłaszania wszelkich podejrzeń dotyczących krzywdzenia dzieci lub naruszenia standardów w Grupie PKL.
3. Grupa PKL zapewnia dostępność kanałów komunikacyjnych do zgłaszania incydentów, w tym dedykowany adres e-mail tj. som@pkl.pl.
4. Grupa PKL zobowiązuje się do współpracy z rodzicami, opiekunami oraz innymi osobami trzecimi w zakresie ochrony dzieci. Wszelkie zgłoszenia będą traktowane z najwyższą powagą i odpowiednio rozpatrywane.
5. Grupa PKL gwarantuje, że wszelkie informacje przekazane przez rodziców, opiekunów oraz osoby trzecie w związku z realizacją standardów będą traktowane jako poufne i przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.

5. OBSZARY DZIAŁALNOŚCI KONTAKTU Z DZIEĆMI W GRUPIE PKL

1. Grupa PKL oferuje szeroki zakres usług i atrakcji, z których chętnie korzystają dzieci. Podczas ich pobytu w Grupie PKL mogą występować różne sytuacje, w których zapewniane jest przestrzeganie standardów ochrony małoletnich przed krzywdzeniem.
2. Pracownicy mający bezpośredni kontakt z dziećmi pomagają im przy korzystaniu z usług oraz dbają o ich bezpieczeństwo podczas korzystania z atrakcji.
3. Główne obszary działalności z udziałem dzieci w Grupie PKL obejmują m.in: ośrodki turystyczno-narciarskie, szkoły narciarskie, rowerowe oraz wypożyczalnie sprzętu, koleje linowe i wyciągi narciarskie, zjeżdźalnie grawitacyjne, tory tubingowe oraz śnieżne, wieże widokowe, eventy okolicznościowe, atrakcje w parkach rekreacji, warsztaty z udziałem dzieci (np. kulinarne,

artystyczne), projekty indywidualne z udziałem dzieci, wycieczki z udziałem dzieci, akcje edukacyjne, zawody sportowe, akcje charytatywne i CSR z udziałem dzieci, konkursy organizowane w social mediach.

4. We wszystkich tych obszarach obowiązują szczegółowe procedury dotyczące bezpieczeństwa dzieci. Zasady bezpiecznych relacji między personelem a dziećmi oraz między dziećmi znajdują się w **Załączniku nr 1** do niniejszych standardów.

5. STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

a. Zasady dotyczące podejmowania interwencji w sytuacji krzywdzenia dziecka

1. W sytuacji, gdy którykolwiek pracownik zauważy oznaki krzywdzenia dziecka lub gdy samo dziecko lub inny dorosły zgłosi taką sytuację, ma on obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym kierownika lub Koordynatora ds. podejmowania interwencji. Pracownik, o ile wymaga tego sytuacja rozpoczyna interwencję, tj. podejmuje kontakt z dzieckiem, kontaktuje się/rozmawia z opiekunem prawnym dziecka (o ile jest to możliwe), zgłasza sprawę odpowiednim służbom, jeżeli krzywdzenie zagraża zdrowiu lub życiu dziecka.
2. Koordynator ds. podejmowania interwencji podejmuje dalsze działania, tj. wypełnia kartę interwencji. Wzór karty interwencji stanowi **Załącznik nr 3** do niniejszych standardów.
3. Koordynator ds. podejmowania interwencji, dokonuje weryfikacji każdego zgłoszenia przekazanego przez pracownika lub kierownika, a także innych zgłoszeń w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka.
4. Jeśli rozmowy z opiekunami prawnymi dziecka wskazują, że nie są oni zainteresowani pomocą dziecku, ignorują zgłoszenie, zaniedbują dziecko, nie wspierają dziecka lub jest podejrzenie, że mogą stosować wobec dziecka przemoc, Koordynator ds. podejmowania interwencji sporządza wniosek o wgląd w sytuację rodziny, który jest kierowany do właściwego sądu rodzinnego lub powiadamia odpowiedni ośrodek pomocy społecznej o konieczności wsparcia rodziny, w tym możliwości wdrożenia procedury "Niebieskiej Karty".
5. Koordynator ds. podejmowania interwencji prowadzi rejestr kart interwencji, zawierający informacje przekazane przez pracowników lub zgłoszone przez inne osoby.
6. Pracownicy, Koordynator ds. podejmowania interwencji oraz kierownicy, którzy dowiedzieli się o przypadkach krzywdzenia dziecka, są zobowiązani do zachowania tych informacji w tajemnicy, z wyjątkiem przekazania ich odpowiednim organom w celu podjęcia dalszych działań interwencyjnych.
7. W sytuacji, gdy pracownik ma wątpliwości co do sposobu postępowania lub konieczności zgłoszenia przypadku krzywdzenia dziecka, powinien niezwłocznie skontaktować się z kierownikiem lub Koordynatorem ds. podejmowania interwencji i omówić z nimi swoje wątpliwości.

b. Procedura postępowania w przypadku zagubienia się dziecka

1. Jeżeli dziecko zgubi się i zgłosi do pracownika lub osoby trzeciej, osoba ta powinna natychmiast zapewnić dziecku poczucie bezpieczeństwa, uspokoić je i nie pozostawiać samego.
2. Pracownik powinien niezwłocznie powiadomić kierownika lub Koordynatora ds. podejmowania interwencji o sytuacji.
3. Pracownik powinien zapytać dziecko o jego imię, nazwisko, wiek oraz imię i nazwisko opiekuna prawnego, a także wszelkie inne informacje, które mogą pomóc w ustaleniu tożsamości dziecka i jego opiekuna prawnego.

4. Jeśli dziecko pamięta numer telefonu do opiekuna prawnego, pracownik powinien natychmiast skontaktować się z opiekunem prawnym i poinformować go o sytuacji.
5. W przypadku braku takiej możliwości, należy poczekać kilkanaście minut z dzieckiem w widocznym miejscu, jeżeli opiekun prawny nie zgłosi się po dziecko należy skontaktować się z odpowiednimi służbami (np. policją), które pomogą w odnalezieniu opiekuna prawnego dziecka.
6. Informacja z danymi dziecka oraz miejscem, w którym aktualnie się znajduje jest również podawana przez system instalacji nagłaśniającej w celu łatwiejszego odnalezienia dziecka z rodzicem.
7. Dziecko musi zostawać pod opieką pracownika w bezpiecznym miejscu do czasu przybycia opiekuna prawnego lub odpowiednich służb.
8. W miarę możliwości, pracownik powinien starać się odwrócić uwagę dziecka od stresującej sytuacji, np. poprzez rozmowę czy zapewnienie dostępu do zabawek.
9. Każdy przypadek zagubienia dziecka musi być udokumentowany przez pracownika poprzez spisanie notatki oraz przekazanie jej do Koordynatora ds. podejmowania interwencji w celu sporządzenia przez niego karty interwencji.

c. Zasady postępowania w przypadku krzywdzenia przez członka personelu Grupy PKL

1. W przypadku, gdy którykolwiek z członków personelu jest przez dziecko lub inną osobę dorosłą oskarżony lub podejrzewany o krzywdzenie dziecka, musi zostać on natychmiastowo odsunięty od wszelkich kontaktów z dziećmi (dotyczy to nie tylko pokrzywdzonego dziecka) do czasu wyjaśnienia sprawy.
2. Koordynator ds. podejmowania interwencji zobowiązany jest zbadać wszystkie okoliczności sprawy. W szczególności powinien wysłuchać osobę podejrzewaną o krzywdzenie, dziecko oraz jego opiekunów prawnych (o ile to możliwe), a także innych świadków zdarzenia. W przypadku stwierdzenia znacznego naruszenia dobra dziecka, konieczne jest rozważenie zakończenia współpracy z daną osobą.
3. Koordynator ds. podejmowania interwencji zobowiązany jest również do sporządzenia karty interwencji, a także powinien zabezpieczyć wszelkie dowody, takie jak zapisy z monitoringu, e-maile, notatki czy oświadczenia świadków, które mogą pomóc w prowadzeniu dalszej interwencji przez odpowiednie służby.
4. Jeżeli osoba, która dopuściła się krzywdzenia, nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Grupę PKL, ale przez podwykonawcę lub partnera, należy wycofać taką osobę z wszelkich działań związanych z pracą z dziećmi. W przypadku braku stosowanej reakcji podwykonawcy lub partnera należy zakończyć współpracę z danym podwykonawcą lub partnerem.

d. Procedury w przypadku krzywdzenia rówieśniczego

1. Gdy podejrzewa się lub zostało stwierdzone krzywdzenie dziecka przez inne dziecko podczas realizacji usług świadczonych przez Grupę PKL, pracownik powinien spokojnie wyjaśnić sytuację oraz spróbować przeprowadzić rozmowę zarówno z dzieckiem, które krzywdziło, jak i z dzieckiem pokrzywdzonym oraz ich opiekunami prawnymi (o ile jest to możliwe).
2. W przypadku krzywdzenia rówieśniczego, konieczne jest również przeprowadzenie dodatkowych rozmów z innymi osobami i dziećmi, które mogą posiadać informacje na temat zdarzenia, przy założeniu obecności ich opiekunów prawnych. Celem tych rozmów jest uzyskanie pełnego zrozumienia sytuacji i jej wpływu na dziecko krzywdzące i skrzywdzone. Wszystkie ustalenia należy odnotować na karcie interwencji.
3. Dla każdego z dzieci, zarówno krzywdzącego, jak i skrzywdzonego, tworzy się odrębne karty interwencji. Dzięki temu zostanie zapewniona przejrzystość i dokładność postępowania.

4. Karty interwencji są wypełniane przez Koordynatora ds. podejmowania interwencji, na podstawie notatki przekazanej przez pracownika, który zgłosił incydent.
5. Podczas rozmów, należy zbadać, czy dziecko dokonujące krzywdzenia nie jest samo ofiarą przemocy ze strony dorosłych lub innych rówieśników. W przypadku potwierdzenia takich okoliczności, należy podjąć odpowiednie działania interwencyjne również wobec tego dziecka, w tym m.in. porozmawiać z jego opiekunami prawnymi.
6. Jeśli dziecko w wieku od 13 do 17 lat dokonujące krzywdzenia popełniło czyn, który może być uznany za karalny, sprawa powinna zostać zgłoszona do sądu rodzinnego lub na policję.
7. W przypadku, gdy dziecko mające ponad 17 lat popełnia czyn, który może być uznany za karalny, należy złożyć oficjalne zawiadomienie do policji lub prokuratury.

7. PROCEDURY DZIAŁANIA WZGLĘDEM DZIECI W OBIEKTACH NOCLEGOWYCH

a. Identyfikacja dziecka w obiekcie noclegowym

1. Zgodnie z obowiązkiem prawnym konieczne jest ustalenie tożsamości dziecka przebywającego w obiekcie noclegowym i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa.
2. Pracownik recepcji musi przeprowadzić identyfikację dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, która mu towarzyszy.
3. Pierwszym krokiem jest sprawdzenie pokrewieństwa między dzieckiem a osobą dorosłą, z którą przybyła do obiektu noclegowego. W przypadku braku dokumentów, które wskazują na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej lub odmowy ich okazania, należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko.
4. Jeżeli osoba dorosła nie jest opiekunem prawnym dziecka, powinna zostać poproszona o okazanie dokumentu np. zgody rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem ze wskazaniem danych dziecka, adresu jego zamieszkania, kontaktem telefonicznym do rodzica i numerem dokumentu tożsamości/numerem PESEL osoby, której rodzic powierzył opiekę nad dzieckiem. Jeśli osoba dorosła nie posiada żadnego z ww. dokumentów, należy poprosić ją o wypełnienie stosownego oświadczenia, zgodnie ze wzorem przygotowanym przez obiekt noclegowy. W przypadku gdy osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym dziecka, powinna oświadczyć, iż rodzice/opiekunowie prawni wyrazili zgodę na opiekę nad dzieckiem.
5. W przypadku odmowy ze strony osoby dorosłej okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji jaka łączy go z dzieckiem, z którym przebywa w obiekcie noclegowym, należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu bezpieczeństwa dzieciom i że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 13 maja 2016 roku² pracownicy obiektu muszą stosować się do przepisów z zakresu praw dziecka. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką.
6. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji względem dziecka, należy o tym dyskretnie powiadomić Koordynatora ds. podejmowania interwencji, kierownika lub bezpośredniego przełożonego i pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu), w taki sposób aby nie wzbudzać podejrzeń (można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na zapleczu recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w holu, restauracji lub innym miejscu.)

² Ustawa z dnia 13 maja 2016 roku o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich – art. 22c ust. 3 pkt 2)

7. Od momentu, kiedy pojawią się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być w miarę możliwości w zasięgu wzroku pracownika obiektu noclegowego i nie powinni zostawać sami.
8. Kierownik lub inna osoba wskazana w pkt 6, która została powiadomiona o sytuacji, przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
9. W przypadku gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub o popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę jak w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka (patrz rozdział 6).
10. W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów np. serwis sprząający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, ochrony i inni, powinni oni niezwłocznie zawiadomić Koordynatora ds. podejmowania interwencji, a w przypadku jego nieobecności - osobę decyzyjną, która podejmie odpowiednie działania.
11. W zależności od sytuacji i miejsca kierownik lub Koordynator ds. podejmowania interwencji, weryfikuje, na ile podejrzenie krzywdzenia dziecka jest zasadne. W tym celu dobiera odpowiednie środki prowadzące do wyjaśnienia sytuacji lub podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji.

b) Działania w przypadku ujawnienia krzywdzenia dziecka w obiekcie noclegowym

1. Za uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka należy uznać: zgłoszenie krzywdzenia przez samo dziecko, zaobserwowanie przez pracownika obiektu noclegowego jakiegokolwiek formy krzywdzenia względem dziecka czy też widoczne ślady krzywdzenia na ciele dziecka tj. zadrapania, zasinienia oraz niespójne, wymijające odpowiedzi dziecka w związku z zapytaniem na temat ww. urazów lub też inne okoliczności, które mogą wskazywać na krzywdzenie.
2. Pracownik obiektu noclegowego, który ma przypuszczenie, że dziecko przebywające w obiekcie noclegowym jest lub być może zostało skrzywdzone powinien niezwłocznie zawiadomić swojego przełożonego, kierownika lub Koordynatora ds. podejmowania interwencji w celu podjęcia dalszych procedur.
3. W przypadku zagrożenia zdrowia lub życia dziecka pracownik obiektu noclegowego, który ma uzasadnione podejrzenie krzywdzenia niezwłocznie zawiadamia odpowiednie służby dzwoniąc pod numer 112. Niezależnie od powyższego ww. pracownik ma obowiązek powiadomić o całym zdarzeniu Koordynatora ds. interwencji.
4. W przypadku chęci oddalenia się osoby dorosłej podejrzewanej o krzywdzenie należy dokonać wszelkich starań, aby uniemożliwić mu oraz zagrożonemu dziecku opuszczenie obiektu noclegowego. W uzasadnionych przypadkach należy dokonać obywatelskiego zatrzymania³ takiej osoby. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji, osoba zatrzymana pozostaje pod nadzorem pracowników ochrony lub innych pracowników obiektu noclegowego, którzy mogą dokonać takich czynności bez narażenia swojego zdrowia lub życia.
5. W całej procedurze zatrzymania oraz wszczęcia interwencji należy pamiętać o dobru dziecka i pamiętać aby zabezpieczyć je i odseparować od osoby krzywdzącej lub chcącej je skrzywdzić. Dziecko, powinno przebywać pod opieką pracownika obiektu noclegowego do czasu przyjazdu odpowiednich służb.
6. Po włączeniu się w podjętą interwencję przez służby należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i przekazać je Koordynatorowi ds. podejmowania interwencji.

³ Art. 243 Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 roku Kodeks postępowania karnego: § 1. Każdy ma prawo ująć osobę na gorącym uczynku przestępstwa lub w pościgu podjętym bezpośrednio po popełnieniu przestępstwa, jeżeli zachodzi obawa ukrycia się tej osoby lub nie można ustalić jej tożsamości.

c) Procedury postępowania w przypadku stwierdzenia krzywdzenia przez członków personelu obiektu noclegowego

1. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez pracownika obiektu noclegowego lub inną osobę dorosłą zatrudnioną przez podwykonawcę, partnera, osoba, która powzięła tę informację powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie Koordynatora ds. podejmowania interwencji lub kierownika. Jeśli nie ma możliwości bezpośredniego kontaktu z Koordynatorem ds. podejmowania interwencji lub kierownikiem, należy poinformować inną osobę na stanowisku kierowniczym obecną w obiekcie noclegowym.
2. Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna natychmiast powiadomić odpowiednie służby, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile są one znane i jest to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy. Równocześnie należy powiadomić opiekunów prawnych dziecka, jeżeli jest to możliwe. Osoba, która dowiedziała się o zdarzeniu informuje także bezpośrednio lub przez innego pracownika obiektu noclegowego Koordynatora ds. podejmowania interwencji o całej sytuacji.
3. Jeśli pracownik obiektu noclegowego dopuścił się wobec dziecka innej formy krzywdzenia, która nie jest przestępstwem, Koordynator ds. podejmowania interwencji po powzięciu informacji powinien zbadać wszystkie okoliczności sprawy. Interwencja powinna obejmować wysłuchanie pracownika podejrzanego o krzywdzenie oraz innych świadków zdarzenia. W sytuacji, gdy naruszenie dobra dziecka jest znaczne, w szczególności, gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności dziecka, Koordynator ds. podejmowania interwencji powinien zarekomendować kierownikowi adekwatne działania personalne w stosunku do tego pracownika (w tym możliwość rozwiązania umowy z taką osobą).
4. Jeżeli osoba, która dopuściła się krzywdzenia nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Grupę PKL lecz przez podwykonawcę lub partnera, należy zarekomendować zakaz jej wstępu na teren obiektu noclegowego, a w razie potrzeby zakończyć współpracę z podwykonawcą lub partnerem.
5. Wszystkie zgłoszenia i podjęte działania powinny być dokładnie udokumentowane w karcie interwencji i przechowywane przez Koordynatora ds. podejmowania interwencji.

8. ZASADY OCHRONY WIZERUNKU DZIECKA

a. Ogółe zasady dotyczące utrwalania i wykorzystania wizerunku dzieci

1. Grupa PKL zapewnia przestrzeganie najwyższych standardów ochrony danych osobowych dzieci, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. W trosce o prawo dziecka do prywatności, Grupa PKL stosuje niezbędne środki ochronne mające na celu zabezpieczenie wizerunku dziecka. Każde zdjęcie, na którym widnieje dziecko, wykonane na terenie Grupy PKL lub przy współpracy z Grupą PKL, jest traktowane z należytą ostrożnością.
3. W sytuacjach, gdy wizerunek dziecka stanowi szczegół większej całości, takiej jak zgromadzenie, krajobraz, transmisja z obiektów Grupy PKL czy publiczna impreza, zgoda opiekuna prawnego dziecka na wykorzystanie oraz publikację wizerunku nie jest wymagana.
4. Grupa PKL zobowiązuje się do bezpiecznego przechowywania dokumentacji oraz wszelkich materiałów zawierających wizerunek dzieci, aby zapewnić ich ochronę przed nieautoryzowanym dostępem.

b. Transmisje z obiektów w Grupie PKL

1. Dla zapewnienia bezpieczeństwa wszystkich użytkowników, w tym dzieci, niektóre usługi Grupy PKL, takie jak wybrane punkty, koleje linowe oraz stoki narciarskie, są monitorowane za pomocą kamer.
2. Monitoring prowadzony jest wyłącznie w celach bezpieczeństwa i nie narusza prywatności osób dorosłych oraz dzieci korzystających z usług Grupy PKL.
3. Wszelkie nagrania z kamer są przechowywane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. W przypadku transmisji na żywo z obiektów Grupy PKL, takich jak stoki narciarskie, ich celem jest głównie monitorowanie bezpieczeństwa oraz zapewnienie natychmiastowej reakcji w sytuacjach awaryjnych. Transmisje te pozwalają pracownikom Grupy PKL na bieżąco śledzić warunki na trasach, ruch narciarzy i snowboardzistów oraz szybko reagować na wszelkie incydenty zagrażające bezpieczeństwu.
5. Każda transmisja jest realizowana z poszanowaniem prywatności użytkowników, a wizerunki osób pojawiających się na nagraniach nie są używane do żadnych innych celów niż zapewnienie bezpieczeństwa. Systemy monitoringu są regularnie sprawdzane i konserwowane, aby zapewnić ich skuteczność i zgodność z obowiązującymi standardami ochrony danych.
6. Transmisje te są także dostępne dla odbiorców usług Grupy PKL online, aby umożliwić im sprawdzenie warunków na stokach i podjęcie świadomych decyzji dotyczących bezpieczeństwa przed skorzystaniem z usług Grupy PKL.

9. PROCEDURY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z INTERNETU

1. Grupa PKL posiada wyznaczoną Osobę odpowiedzialną za Internet, która jest odpowiedzialna za podejmowanie odpowiednich działań w przypadku naruszeń.
2. Grupa PKL udostępnia sieć Wi-Fi w wybranych obiektach, aby zapewnić komfort i wygodę użytkownikom. Sieć jest dostępna bezpłatnie dla wszystkich odwiedzających.
3. Dostęp osób dorosłych i dzieci do Internetu możliwy jest za pomocą sieci wifi Grupy PKL, po podaniu hasła.
4. W przypadku stwierdzenia incydentu związanego z nieodpowiednim korzystaniem z Internetu przez dzieci, Grupa PKL zobowiązana jest do podjęcia natychmiastowych działań. Procedury te obejmują:
 - a. zgłoszenie incydentu odpowiednim służbom, jeśli jest to wymagane oraz Koordynatorowi ds. podejmowania interwencji;
 - b. powiadomienie opiekunów prawnych dziecka o zaistniałej sytuacji;
 - c. przeprowadzenie analizy incydentu w celu zapobieżenia podobnym sytuacjom w przyszłości.
5. Użytkownicy sieci internetowej udostępnianej przez Grupę PKL, w tym w szczególności dzieci, które doświadczyły cyberprzemocy lub zauważyły podejrzane zachowania w sieci, mogą zgłaszać incydenty za pośrednictwem dedykowanego adresu e-mail: som@pkl.pl lub bezpośrednio do Osoby odpowiedzialnej za Internet lub Koordynatora ds. podejmowania interwencji.

10. KOMUNIKACJA I ŚWIADOMOŚĆ NA TEMAT STANDARDÓW OCHRONY MAŁOLETNICH W GRUPIE PKL

a. Strategie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej dotyczące standardów ochrony małoletnich

1. Grupa PKL przywiązuje szczególną wagę do komunikacji zarówno wewnętrznej, jak i zewnętrznej, na temat standardów ochrony małoletnich. Celem jest zapewnienie, aby wszyscy członkowie

personelu, podwykonawcy oraz partnerzy, a także użytkownicy usług Grupy PKL byli świadomi zasad i procedur związanych z ochroną dzieci.

2. Grupa PKL organizuje szkolenia dla pracowników dotyczące standardów, aby zapewnić pełne zrozumienie i przestrzeganie tych zasad.
3. Wprowadzenie do standardów ochrony małoletnich jest również integralną częścią procesu onboardingu nowych pracowników.

b. Udostępnianie standardów ochrony małoletnich przed krzywdzeniem

1. Standardy są udostępniane w sposób zapewniający łatwy dostęp wszystkim zainteresowanym, przede wszystkim poprzez zamieszczenie na oficjalnej stronie internetowej Grupy PKL pod adresem: www.pkl.pl.
2. Uproszczona wersja standardów przeznaczona i sporządzona specjalnie dla dzieci, która wyjaśnia ich prawa i zasady obowiązujące podczas korzystania z usług Grupy PKL, również jest umieszczona na stronie internetowej Grupy PKL pod adresem www.pkl.pl. Standardy dla małoletnich stanowią **Załącznik nr 4** do niniejszych standardów.

c. Współpraca z organami ścigania

1. Grupa PKL aktywnie współpracuje z organami ścigania w celu zapewnienia najwyższego poziomu ochrony dzieci oraz reagowania na wszelkie incydenty naruszające ich bezpieczeństwo.
2. Wszelkie poważne przypadki, w których istnieje podejrzenie naruszenia prawa w związku z krzywdzeniem dzieci, muszą być niezwłocznie zgłaszane organom ścigania.
3. Incydenty takie jak podejrzenie przemocy fizycznej, seksualnej, psychicznej wobec dziecka, czy też zaniedbanie, stanowią bezpośrednie przesłanki do powiadomienia policji lub innych właściwych organów.
4. Podczas zgłaszaniu przypadku do organów ścigania, należy przygotować wszelkie zebrane dowody oraz informacje, które mogą być pomocne w dalszym postępowaniu.
5. Przekazując informacje organom ścigania, należy zachować ostrożność w zakresie ochrony danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami, zapewniając, że dostęp do informacji mają tylko upoważnione osoby.
6. Grupa PKL zobowiązuje się do pełnej współpracy z organami ścigania, dostarczając niezbędne informacje i wsparcie w trakcie prowadzonych dochodzeń, w celu zapewnienia bezpieczeństwa dzieci i egzekwowania prawa.

11.KANAŁY KOMUNIKACYJNE ZWIĄZANE ZE STANDARDAMI W GRUPIE PKL

a. Dedykowane e-mail w sprawie zgłaszania naruszeń i uwag

1. W celu zgłaszania naruszeń standardów, incydentów przemocy i cyberprzemocy oraz przesyłania uwag i sugestii, Grupa PKL uruchomiła dedykowany adres e-mail: som@pkl.pl.
2. Grupa PKL gwarantuje pełną poufność wszystkich zgłoszeń dotyczących naruszeń standardów. Dane zgłaszających, w tym dzieci będą chronione i nie będą udostępniane osobom trzecim bez wyraźnej zgody zgłaszającego.
3. Grupa PKL zobowiązuje się do szybkiej i skutecznej reakcji na każde zgłoszenie. Wszystkie zgłoszenia będą analizowane przez Osoby odpowiedzialne za standardy, a w przypadku poważnych incydentów podejmowane będą natychmiastowe działania.

4. Osoby zgłaszające incydenty, w tym w szczególności dzieci mogą liczyć na wsparcie ze strony Grupy PKL.

b. Lista osób kontaktowych

Grupa PKL wyznaczyła osoby odpowiedzialne za poszczególne aspekty realizowania standardów. Poniżej znajduje się lista kontaktowa, która ułatwi bezpośredni kontakt:

— **Magdalena Goetel**, adres e-mail: magdalena.goetel@pkl.pl ,

Osoba odpowiedzialna za standardy, stanowisko: Koordynator ds. podejmowania interwencji;

— **Piotr Bernacki**, adres e-mail: piotr.bernacki@pkl.pl ,

Osoba odpowiedzialna za standardy, stanowisko: Koordynator ds. monitoringu i aktualizacji standardów;

— **Jakub Boryczko**, adres e-mail: jakub.boryczko@pkl.pl , Osoba odpowiedzialna za Internet.

12. MONITORING, OCENA I AKTUALIZACJA STANDARDÓW

a. Ocena i aktualizacja standardów

1. Do obowiązków Koordynatora ds. monitoringu i aktualizacji standardów należy monitorowanie i nadzorowanie ich przestrzegania oraz inicjowanie ich aktualizacji.
2. W celu zapewnienia skutecznego przestrzegania standardów Koordynator ds. monitoringu i aktualizacji standardów lub osoby przez niego wskazane organizują regularne ankiety wśród członków personelu.
3. Ankiety służą ocenie stopnia realizacji zasad ochrony dzieci. Wzór ankiety stanowi **Załącznik nr 5** do niniejszych standardów.
4. Wypełniając ankietę, członkowie personelu mają możliwość zgłaszania propozycji zmian w standardach oraz wskazywania ewentualnych naruszeń w sekcji dodatkowych uwag.
5. Niniejsze standardy podlegają regularnemu przeglądowi co najmniej raz na dwa lata przez Koordynatora ds. monitoringu i aktualizacji standardów, aby zapewnić ich aktualność i skuteczność. Przegląd uwzględnia zmieniające się okoliczności, nowe zagrożenia oraz opinie i sugestie zgłaszane przez dzieci, członków personelu, podwykonawców, partnerów oraz inne osoby związane z usługami Grupy PKL.

b. Dokumentowanie wniosków z oceny standardów

1. Koordynator ds. monitoringu i aktualizacji standardów analizuje wyniki ankiet i na ich podstawie tworzy raport monitoringu. Wzór raportu monitoringu stanowi **Załącznik nr 6** do niniejszych standardów.
2. Na podstawie raportu monitoringu, Koordynator ds. monitoringu i aktualizacji standardów oraz pracownicy z nim współpracujący wprowadzają niezbędne zmiany do standardów oraz informują wszystkich członków personelu o nowym brzmieniu dokumentu.
3. Grupa PKL zobowiązuje się do ciągłego doskonalenia niniejszych standardów uwzględniając wnioski wszystkich osób zobowiązanych do ich przestrzegania oraz wyniki przeprowadzonych ankiet i raportów monitoringu.

c. Udostępnianie zaktualizowanych standardów

1. Po dokonaniu oceny oraz zaktualizowaniu standardów poprzez wprowadzenie niezbędnych zmian, nowa wersja standardów jest udostępniana wszystkim zainteresowanym poprzez publikację na oficjalnej stronie internetowej Grupy PKL tj. www.pkl.pl.
2. Dodatkowo informacje o aktualizacjach standardów są przekazywane członkom personelu, podwykonawcom oraz partnerom za pomocą wewnętrznych kanałów komunikacyjnych, takich jak e-maile czy spotkania informacyjne.

13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsze standardy wchodzi w życie z dniem jej publikacji na oficjalnej stronie internetowej Grupy PKL.
2. Wszyscy członkowie personelu są zobowiązani do złożenia pisemnego oświadczenia o zapoznaniu się ze standardami oraz zadeklarowania się do ich przestrzegania, co zostaje udokumentowane w formie **Załącznika nr 7**. Oświadczenia te są archiwizowane i udostępniane do wglądu przez Koordynatora ds. monitoringu i aktualizacji standardów.
3. W przypadku stwierdzenia naruszeń standardów, Grupa PKL zobowiązuje się do niezwłocznego podjęcia odpowiednich działań korygujących i zapobiegawczych. Celem tych działań jest nie tylko rozwiązanie konkretnego przypadku, ale także zapobieganie podobnym zdarzeniom w przyszłości.
4. Grupa PKL zobowiązuje się do stałego doskonalenia swoich działań w zakresie ochrony dzieci, aby zapewnić im bezpieczne i przyjazne środowisko.
5. Do standardów dołączone są następujące załączniki, które stanowią z nimi integralną całość:
 - **Załącznik nr 1 – Zasady bezpiecznych relacji personel–dziecko i dziecko–dziecko.** (Określają wytyczne dotyczące interakcji pomiędzy członkami personelu a dziećmi oraz pomiędzy samymi dziećmi, aby zapewnić bezpieczne i wspierające środowisko.)
 - **Załącznik nr 2 – Zasady bezpiecznej rekrutacji.** (Zawiera procedury weryfikacji tożsamości i przeszłości osób mających kontakt z dziećmi podczas usług świadczonych przez Grupę PKL.)
 - **Załącznik nr 3 – Karta interwencji.** (Formularz używany do dokumentowania incydentów i interwencji związanych z ochroną dzieci.)
 - **Załącznik nr 4 – Standardy dla małoletnich.** (Dostosowana wersja standardów skierowana bezpośrednio do małoletnich, wyjaśniająca ich prawa i zasady obowiązujące w Grupie PKL.)
 - **Załącznik nr 5 – Ankieta monitorująca poziom realizacji standardów.** (Narzędzie do oceny skuteczności standardów poprzez zbieranie opinii i danych od członków personelu.)
 - **Załącznik nr 6 – Wzór raportu monitoringu.** (Wzór dokumentu używanego do raportowania wyników monitoringu i oceny standardów.)
 - **Załącznik nr 7 – Oświadczenie o zapoznaniu się ze standardami.** (Formularz podpisywany przez członków personelu, potwierdzający znajomość i akceptację standardów).