

بروشور: حیوانات خدمات‌رسان در مکان‌های تجاری، اداری، و عمومی

دسامبر 2020، نشریه شماره F114.16

مقدمه

فصل II از ADA (42 U.S.C. قسمت‌های 12131-12165) هر گونه تبعیض علیه افراد معلول توسط «نهادهای عمومی» را ممنوع می‌داند. فصل III (42 U.S.C. قسمت‌های 12181-12189) تبعیض به واسطه معلولیت توسط «امکانات عمومی» را ممنوع می‌داند. منظور از نهادهای عمومی مکان‌هایی است که توسط یک دولت ایالتی یا محلی اداره می‌شوند، مثل ساختمان‌های دولتی، سیستم حمل و نقل عمومی، و پارک‌های عمومی، و از این پس در این نشریه «مکان‌های عمومی» نامیده می‌شوند. «امکانات عمومی» عبارتند از محل‌های تجاری و اداری که به روی عموم مردم باز هستند، مثل رستوران‌ها، هتل‌ها، سینماها، فروشگاه‌ها، مطب‌ها و بیمارستان‌ها، و از این پس در این نشریه «مکان‌های تجاری و اداری» نامیده می‌شوند. در «قانون اونرو کالیفرنیا» (California's Unruh Act) (قسمت‌های 51-51.2 از قانون مدنی)، «قانون اشخاص معلول» (Disabled Person Act) (قسمت‌های 54-55.32 از قانون مدنی)، و قسمت 11135 از «قانون دولت» (Government Code) (ویژه برنامه‌هایی که توسط ایالت اداره می‌شوند یا مکان‌های تجاری و اداری دریافت‌کننده کمک‌های مالی ایالتی)، نیز محافظت‌هایی مشابه پیش‌بینی شده است.

قسمت 504 از «قانون توانبخشی» (Rehabilitation Act) مصوب سال 1973 محافظت‌هایی مشابه را در خصوص نهادهای فدرال مثل «اداره خدمات پستی ایالات متحده» (U.S. Postal Services)، و نیز برای برنامه‌های دولت محلی و ایالتی و نهادهای خصوصی، شامل مدارس و دانشگاه‌های دریافت‌کننده کمک‌های مالی فدرال، پیش‌بینی کرده است. مسافرت هوایی تحت نظارت قوانین خاص خودش قرار دارد، که در ذیل شرح داده می‌شود.

افراد معلول حق ندارند حیوانات تأمین‌کننده حمایت عاطفی را به محل‌های تجاری و اداری یا مکان‌های عمومی بیاورند. این حق فقط شامل حیوانات خدمات‌رسان می‌شود. بنابراین، اگر در صدد همراه داشتن حیوان خود در این گونه مکان‌ها هستید، لازم است بدانید آیا حیوان شما واجد صلاحیت یک حیوان خدمات‌رسان است.

حق همراه داشتن حیوانات خدمات‌رسان در مکان‌های تجاری، اداری، و عمومی A. منظور از حیوان خدمات‌رسان چیست؟

«حیوان خدمات‌رسان» سگی است که به صورت انفرادی برای انجام کارها یا وظایفی تربیت شده که برای یک فرد معلول، اعم از معلول جسمی، حسی، روانی، ذهنی، یا غیره، نوعی کمک محسوب می‌گردد. گرچه این تعریف محدود به سگ‌ها است، در مقررات فدرال پیش‌بینی شده که باید به اسب‌های مینیاتوری هم به عنوان حیوانات خدمات‌رسان اجازه ورود به مکان‌های اداری یا تجاری داده شود، به شرطی که این حیوانات به صورت انفرادی و با هدف کمک به یک فرد معلول تربیت شده باشند و به نحوی منطقی بتوان آنها را در این گونه مکان‌ها جای داد. حیوانی که صرفاً حضور آن برای فرد معلول مفید باشد جزء حیوانات خدمات‌رسان محسوب نمی‌گردد.

برخی از کارهایی که حیوانات خدمات‌رسان انجام می‌دهند عبارتند از: روشن کردن چراغ‌ها، برداشتن اشیاء، فراهم کردن ثبات، تحریک حسی، و ماساژدرمانی عمیق برای صاحب حیوان. اگر اشاره صاحب حیوان یک فرمان عمدی از طرف وی نباشد، تشخیص و پاسخ سگ جزء کار سگ خدمات‌رسان محسوب می‌شود. برخی از کارهای سگ‌های خدمات‌رسان عبارتند از (اما نه محدود به) پیشگیری یا متوقف کردن رفتارهای ناگهانی و مضر، یادآوری زمان مصرف دارو، و دور کردن افراد فاقد قدرت تشخیص لازم از موقعیت‌های خطرناک. برای میزان یا نوع کاری که یک حیوان خدمات‌رسان باید برای کمک به فرد معلول انجام دهد، هیچ الزام قانونی خاصی وجود ندارد.

B. چگونه ثابت کنم که سگ من یک حیوان خدمات‌رسان است؟

تنها الزام برای اثبات اینکه سگ شما یک حیوان خدمات‌رسان است این است که سگ به صورت انفرادی با هدف کمک به فرد معلول تربیت شده باشد. حیوان خدمات‌رسان می‌تواند توسط یک متخصص، یک دوست، یکی از اعضای خانواده، یا فرد معلول تربیت شود. بر اساس ADA، لازم نیست که سگ خدمات‌رسان به عنوان حیوان خدمات‌رسان ثبت‌نام شود، یا اینکه حامل نشان یا جلیقه مخصوصی باشد که آن را به عنوان سگ خدمات‌رسان معرفی کند. در قوانین کالیفرنیا، پیش‌بینی شده که ادارات کنترل حیوانات نشان‌های شناسایی را برای افرادی صادر کنند که از حیوانات خدمات‌رسان استفاده یا آنها را تربیت می‌کنند. به هر حال، به جز در مواردی که سگ یک حیوان خدمات‌رسان تحت آموزش باشد، استفاده از نشان الزامی نیست و چنین نشانی قانوناً مؤید این نیست که یک حیوان نقش حیوان خدمات‌رسان را ایفا می‌کند.

به جز در مواردی که دلایلی موجه وجود داشته باشد که یک حیوان تهدید یا خطری برای سلامت دیگران محسوب می‌گردد، کارکنان نهادهای دولتی یا مکان‌های اداری یا تجاری فقط می‌توانند دو سؤال را برای تعیین اینکه آیا آن حیوان یک حیوان خدمات‌رسان است بپرسند: (1) آیا حضور حیوان به دلیل معلولیت صاحب آن ضروری است؛ و (2) حیوان برای انجام چه کاری یا وظیفه‌ای تربیت شده است؟ بر اساس قوانین کالیفرنیا، اگر کسی به دروغ خود را به عنوان حیوان خدمات‌رسان معرفی کند مرتکب جرم شده و قابل مجازات با شش ماه حبس و/یا 1000 دلار جریمه نقدی است (قسمت 365.7(a) از مجموعه قوانین کیفری).

C. در چه مواردی می‌توان از ورود حیوان خدمات‌رسان به مکان‌های اداری، تجاری، یا عمومی جلوگیری کرد؟

مکان‌های اداری، تجاری، یا عمومی ملزم نیستند به حیوانات خدمات‌رسانی اجازه ورود بدهند که تهدیدی مستقیم برای دیگران محسوب می‌شوند، تحت کنترل و مراقبت صاحب حیوان نیستند، یا موجب تغییراتی اساسی در ماهیت کالاها، خدمات، یا برنامه‌هایی می‌شوند که در آن مکان‌ها ارائه می‌گردد.

منظور از «تهدید مستقیم» خطری جدی برای ایمنی و سلامت دیگران است که نتوان آن را با تغییرات منطقی در سیاست‌ها، رویه‌ها، یا شیوه‌ها، یا با تأمین وسایل یا خدمات کمکی برطرف نمود. به عنوان مثال، سگی که بی‌دلیل گاز می‌گیرد ممکن است تهدیدی مستقیم محسوب شود. برای تعیین اینکه آیا تهدیدی مستقیم وجود دارد، نهاد مربوطه باید:

یک ارزیابی انفرادی را بر اساس قضاوت‌های منطقی مبتنی بر دانش پزشکی فعلی یا بهترین شواهد عینی موجود انجام دهد. ارزیابی باید شامل موارد زیر باشد: ماهیت، مدت، و شدت خطر؛ احتمال اینکه صدمات احتمالی واقعاً روی دهند؛ و اینکه آیا تغییرات منطقی در سیاست‌ها، رویه‌ها، یا شیوه‌ها، یا تأمین وسایل یا خدمات کمکی موجب برطرف شدن خطر خواهد شد.

سلب صلاحیت یک حیوان خدمات‌رسان باید مبتنی بر رفتار واقعی همان حیوان باشد، نه بر اساس فرضیات یا کلیشه‌هایی درباره رفتار احتمالی آن حیوان، یا آن گونه از حیوان.

حیوان خدمات‌رسان باید همیشه تحت کنترل و مراقبت صاحبش یا شخصی باشد که توسط صاحب حیوان برای این منظور گماشته شده است. اگر حیوان خدمات‌رسان تحت کنترل نباشد و صاحب آن اقداماتی کارآمد را برای کنترل آن اتخاذ نکند، یا اگر حیوان برای زندگی در محیط‌های مسکونی تربیت نشده باشد، می‌توان از ورود حیوان به این گونه مکان‌ها جلوگیری به عمل آورد. مسئولیت نظارت بر حیوان خدمات‌رسان و مراقبت از آن بر عهده کارکنان مکان تجاری و اداری یا نهاد دولتی نیست که اجازه ورود را به حیوان می‌دهند.

عموماً، حیوان خدمات‌رسان باید دارای یک افسار، دهنه یا مهار باشد. به هر حال، اگر فرد معلول به دلیل معلولیت قادر به استفاده از افسار، دهنه یا مهار نباشد، یا اگر استفاده از مهار مانع از انجام ایمن و مؤثر کارها و وظایف حیوان خدمات‌رسان شود، صاحب حیوان باید از روش‌های دیگری برای کنترل آن استفاده کند.

همچنین، اگر دادن اجازه ورود به حیوانات خدمات‌رسان موجب تغییرات اساسی در ماهیت کالاها، خدمات، یا برنامه‌هایی گردد که در مکان مربوطه ارائه می‌شود، مکان‌های اداری یا تجاری و نهادهای دولتی می‌توانند از ورود حیوانات خدمات‌رسان ممانعت به عمل آورند. به عنوان مثال، مسئولان باغ وحش می‌توانند از ورود سگ خدمات‌رسان به محل‌هایی که حیواناتی زندگی می‌کنند که شکار یا شکارچی طبیعی سگ‌ها هستند، یا محل‌هایی که حضور سگ در آنها موجب اختلال در روند طبیعی زندگی حیوانات ساکن در آنها می‌گردد جلوگیری کنند.

D. آیا می‌توانم حیوان خدمات‌رسانم را با خود به بیمارستان بیاورم؟

درباره بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی و درمانی از حیث ورود حیوانات خدمات‌رسان، همان قوانینی اعمال می‌گردد که شامل سایر مکان‌های اداری، تجاری، یا عمومی می‌شود. باید به حیوانات خدمات‌رسان اجازه ورود به همه بخش‌هایی داده شود که کارکنان بهداشتی و درمانی، بیماران و مراجعان می‌توانند به آنها دسترسی داشته باشند. این قانون شامل اتاق‌های بیماران و سایر مکان‌های عمومی ویژه بیماران روانی بستری و سرپایی، از جمله مراکز بهداشت روانی تحت کنترل، می‌شود. بیماران باید بتوانند از حیوان خدمت‌رسان خود مراقبت کنند، یا در صورت لزوم، شخصی را برای کنترل و مراقبت از آن بگمارند. می‌توان از ورود حیوانات خدمات‌رسان به بخش‌های خاصی از بیمارستان که به دلیل اقدامات کنترل آلودگی دسترسی به آنها محدود است، مثل اتاق‌های عمل و بخش‌های سوختگی، جلوگیری به عمل آورد. در خصوص سایر مکان‌های اداری یا تجاری و مکان‌های دولتی، وقتی کارکنان بهداشت و درمان مطمئن نیستند که حیوان مورد نظر یک حیوان خدمات‌رسان است، می‌توانند از صاحب حیوان بپرسند که آیا به

دلیل معلولیت از آن حیوان به عنوان یک حیوان خدمات رسان استفاده می‌کند، اما مجاز نیستند که گواهی یا سندی که مؤید وضعیت حیوان خدمات رسان باشد را درخواست کنند.

E. آیا می‌توانم حیوان خدمات رسانم را به داخل هواپیما ببرم؟

بله، مادامی که حیوان خدمات رسان شما یک سگ باشد. مسافرت هوایی تحت نظارت «قانون دسترسی به حامل هوایی» (ACAA, Air Carrier Access Act) فدرال (49 U.S.C. قسمت 41705) و مقررات اجرایی آن 14 C.F.R. قسمت 382 قرار دارد. وزارت حمل و نقل (DOT, Department of Transportation) ایالات متحده یک حکم نهایی را در خصوص مقررات ACCA مربوط به حمل و نقل حیوانات خدمات رسان صادر کرد که از تاریخ 4 ژانویه 2021 اجرایی شده است. قبل از این اصلاحیه، افراد دچار معلولیت می‌توانستند حیوانات خدمات رسان و/یا حیوانات ارائه‌دهنده حمایت عاطفی را به داخل هواپیما بیاورند. طبق حکم جدید، فقط حیوانات خدمات رسان یک شخص دچار معلولیت جسمی و/یا روانی مجاز به ورود به هواپیما هستند. «حیوان خدمات رسان» سگی است که، صرف نظر از نژاد یا نوعش، به صورت انفرادی برای انجام کارها یا وظایفی تربیت شده که برای یک فرد معلول واجد صلاحیت، اعم از معلول جسمی، حسی، روانی، ذهنی، یا غیره، نوعی کمک محسوب می‌گردد.

خلاصه مفاد:

- شرکت‌های هواپیمایی می‌توانند یک نسخه کاغذی یا الکترونیکی از «فرم حمل و نقل هوایی حیوان خدمات رسان (U.S. Department of Transportation Service Animal Air Transportation Form)» وزارت حمل و نقل ایالات متحده (برای دریافت فرم‌های مربوطه به وبسایت شرکت هواپیمایی مورد نظر رجوع کنید) را حداکثر تا 48 ساعت قبل از سفری که رزرو شده است به عنوان شرط سفر درخواست کنند؛
- تعداد حیوانات خدمات رسانی که با یک مسافر سفر می‌کنند را به 2 رأس محدود سازند و صاحب حیوان خدمات رسان را به افسار یا مهار کردن آن در فرودگاه و داخل هواپیما ملزم نمایند. همچنین، می‌توانند صاحب حیوان را به جای دادن آن روی پاها یا داخل فضای جلوی صندلی ملزم کنند. شرکت‌های هواپیمایی مجاز نیستند به واسطه نژاد یا اندازه حیوان خدمات رسان، از حمل و نقل آن امتناع کنند؛
- مسافرانی که به مدت 8 ساعت یا بیشتر مسافرت می‌کنند باید تأیید کنند که حیوان خدمات رسان ادرار یا مدفوع نمی‌کند یا می‌تواند به نحوی بهداشتی ادرار یا مدفوع کند. برای این منظور، باید یک نسخه کاغذی یا الکترونیکی «گواهی دفع ادرار و مدفوع حیوان خدمات رسان (U.S. Department of Transportation Service Animal Relief Attestation)» صادره توسط وزارت حمل و نقل ایالات متحده را ارائه دهند (برای دریافت فرم‌های مربوطه به وبسایت شرکت هواپیمایی مورد نظر رجوع کنید)، و
- مسافران می‌توانند به صورت آنلاین تشریفات مربوطه به پذیرش مسافر را انجام دهند و ملزم به انجام این تشریفات در فرودگاه نیستند.

F. آیا یک مکان اداری یا تجاری یا یک نهاد دولتی می‌تواند هزینه‌ای را برای ورود حیوان خدمات‌رسان مطالبه کند؟

یک مکان اداری یا تجاری یا یک نهاد دولتی نمی‌تواند فرد معلول را ملزم کند که برای ورود حیوان خدمات‌رسان خود وجه‌الضمان یا هزینه‌ای اضافی بپردازد، حتی اگر چنین سیاستی را در خصوص صدور اجازه ورود برای حیوانات دست‌آموز داشته باشد. اگر امکانات یا مکان‌های عمومی به صورت عادی هزینه خسارات وارده به مکان مربوطه را از بازدید کنندگان اخذ می‌کنند، می‌توانند هزینه خسارات وارده احتمالی توسط حیوان خدمات‌رسان را از صاحب آن مطالبه نمایند.

G. آیا می‌توانم حیوان خدمات‌رسانی که تحت آموزش است را به داخل یک مکان تجاری، اداری، یا عمومی ببرم؟

حیوانات خدمات‌رسانی که تحت آموزش هستند مشمول ADA قرار نمی‌گیرند. به هر حال، «قانون اشخاص معلول» (California Disabled Persons Act) کالیفرنیا به اشخاص معلول و افرادی که حیوانات خدمات‌رسان را تربیت می‌کنند اجازه می‌دهد به منظور آموزش ارائه خدمات به شخص معلول، سگ را به داخل هر مکان عمومی ببرند. این شامل مکان‌های اداری یا تجاری، وسایل حمل و نقل عمومی و خصوصی، امکانات مسکونی، و سایر مکان‌هایی می‌گردد که عموم مردم اجازه ورود به آنها را دارند. سگ باید افسار یا مهار داشته باشد و حامل نشانی باشد که توسط کانتی مربوطه صادر شده و سگ را به عنوان یک حیوان خدمات‌رسان تحت آموزش معرفی می‌کند. صاحب یا مربی سگ در قبال کلیه خساراتی که سگ به آن مکان یا امکانات وارد می‌کند مسئول خواهد بود.

شکایت و اقامه دعوی

اگر اعتقاد دارید که به دلیل داشتن حیوان خدمات‌رسان، در یک مکان تجاری یا اداری یا یک نهاد دولتی مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید شکایتی را به وزارت دادگستری (DOJ, Department of Justice) تسلیم کنید. اگر شکایت علیه یک نهاد دولتی یا خصوصی دریافت‌کننده بودجه فدرال باشد، در آن صورت باید ظرف 180 روز از تاریخ وقوع رفتار تبعیض‌آمیز (زمانی که مشکل روی داده) دریافت شود. بر اساس ADA، هیچ مهلت خاصی برای تسلیم شکایت علیه نهادی وجود ندارد که بودجه فدرال را دریافت نمی‌کند، اما بهتر است در اسرع وقت ممکن شکایت خود را تسلیم کنید. اطلاعات تکمیلی مربوط به نحوه تسلیم شکایت به وزارت دادگستری در نشانی زیر موجود است: https://www.ada.gov/filing_complaint.htm، یا می‌توانید این اطلاعات را از طریق تماس با خطر اطلاعات ADA به شماره‌های 514-0301 (800) (صوتی)؛ 514-0383 (800) (TTY) دریافت کنید.

همچنین، می‌توانید یک شکایت اداری برای هر گونه تبعیض به واسطه معلولیت که متضمن حیوان خدمات‌رسان یا حیوان تأمین‌کننده حمایت عاطفی بر اساس قوانین کالیفرنیا باشد را ظرف یک سال از تاریخ ارتکاب تبعیض به «اداره مسکن و اشتغال عادلانه» (DFEH, Department of Fair Employment and Housing) کالیفرنیا تسلیم کنید. اطلاعات تکمیلی مربوط به نحوه تسلیم شکایت به DFEH در نشانی زیر موجود است: <https://www.dfeh.ca.gov/complaintprocess>، یا می‌توانید این اطلاعات را از طریق تماس با شماره‌های 884-1684 (800) (صوتی) یا 700-2320 (800) (TTY) دریافت کنید.

فرم وزارت حمل و نقل ایالات متحده برای تسلیم شکایات مرتبط با معلولیت به شرکت‌های هواپیمایی در نشانی زیر موجود است: <http://www.dot.gov/airconsumer/file-consumer-complaint>.

همچنین، علاوه بر تسلیم شکایت به DOJ یا DFEH، می‌توانید با اقامه دعوی نزد دادگاه ایالتی یا فدرال برای صدور حکم و تأمین خواسته بر اساس قوانین ایالتی یا فدرال اقدام کنید. ممکن است بر اساس قوانین ایالتی، مشمول دریافت غرامت‌های پولی شناخته شوید، از جمله حداقل غرامت قانونی به مبلغ 4000 دلار به ازای هر مورد تبعیض. قسمت 52 از قانون مدنی. اقامه دعوی باید ظرف حداکثر دو سال از تاریخ وقوع تبعیض انجام بگیرد.

چنانچه در صدد اخذ غرامت نقدی کمتر از 10000 دلار باشید، یک گزینه دیگر این است که شکایتی را به «دادگاه دعاوی کوچک» (Small Claims Court) تسلیم کنید. قوانین دارای محدودیت فوق‌الذکر شامل این دادگاه‌ها هم می‌شوند. در صورت تسلیم شکایت خود به دادگاه دعاوی کوچک، نمی‌توانید از وکیل استفاده کنید. لینک یکی از نشریات Disability Rights California که روند استفاده از دادگاه دعاوی کوچک برای رسیدگی به پرونده‌های تبعیض را شرح می‌دهد به شرح زیر است:

<http://www.disabilityrightsca.org/pubs/520601.pdf>.

به علاوه، «قانون شکایات مربوط به شبه‌جرم‌های دولتی» (Government Tort Claims Act)

ایجاب می‌کند که شکایت ظرف مدت شش ماه از تاریخ ارتکاب تبعیض تسلیم گردد تا بتوانید برای دریافت غرامت‌های نقدی علیه یک نهاد یا سازمان دولتی ایالتی یا محلی اقامه دعوی کنید. اطلاعات بیشتر درباره شکایات مربوط به شبه‌جرم را می‌توان در نشانی

<http://www.disabilityrightsca.org/pubs/522901.htm> یافت. لطفاً توجه داشته باشید که

این وب‌سایت لینک فرم ویژه شکایات علیه نهادها، نهادها یا کارکنان ایالتی را ارائه می‌دهد؛ لذا ممکن است این فرم برای شکایت شما مناسب نباشد. سایر نهادهای دولتی ممکن است فرم‌های شکایت مربوط به شبه‌جرم مخصوص به خود را در وب‌سایتشان ارائه داده باشند. اگر به پیگیری شکایت خود علاقمند هستید، باید در اسرع وقت با یک وکیل حقوقی مشورت کنید.

ما مایل به شنیدن نظرات شما هستیم! لطفاً فرم نظرسنجی زیر را درباره نشریه‌های ما تکمیل کنید و نظر خود را درباره کیفیت کار ما بگویید! [\[تکمیل فرم نظرسنجی\]](#)

دریافت کمک

اگر شما یک شخص دچار معلولیت یا عضو خانواده و یا حامی شخص دچار معلولیت هستید و درباره حقوق قانونی مربوط به معلولیت خود پرسش دارید، با شماره زیر تماس بگیرید:

1-800-776-5746

یا از طریق TTY تماس: 1-800-719-5798

قابل دسترسی از دوشنبه - جمعه، 9 صبح - 4 بعدازظهر

بودجه Disability Rights California از چندین منبع تأمین می‌گردد؛ برای مشاهده فهرست کامل تأمین‌کنندگان بودجه این اداره، به نشانی <http://www.disabilityrightsca.org/Documents/ListofGrantsAndContracts.html> مراجعه فرمایید.