

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

آوریل 2018، نشریه شماره F114.16-Farsi

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/یا 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/یا اداری» نامیده می‌شوند. در «قانون اونرو کالیفرنیا» (California Unruh Act) (قسمت‌های 51.2-51) از قانون مدنی)، «قانون اشخاص معلول» (Disabled Persons 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/یا 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/یا 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 تجاری و/یا اداری 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 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 تجاری و/یا اداری 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 کار یا وظیفه‌ای تربیت شده است؟ بر اساس قوانین کالیفرنیا، اگر کسی به دروغ سگ خود را به عنوان حیوان خدمات‌رسان معرفی کند مرتکب جرم شده و قابل مجازات با شش ماه حبس و/یا 1.000 دلار جریمه نقدی است (قسمت 365.7(a) از مجموعه قوانین کیفری).

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

مکان‌های تجاری و/یا اداری 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 و موارد زیر را تعیین کند: ماهیت، مدت، و شدت خطر؛ احتمال اینکه خدمات 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/یا 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 تجاری و/یا اداری و نهادهای دولتی می‌توانند از ورود حیوانات خدمات‌رسان ممانعت به عمل آورند. به عنوان مثال، مسئولان باغ‌وحش 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 ببرم؟

درباره بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی و درمانی از حیث ورود حیوانات خدمات‌رسان، همان قوانینی اعمال می‌گردد که شامل سایر مکان‌های تجاری و/یا اداری 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 خدمت‌رسان 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 تجاری و/یا اداری و مکان‌های دولتی، وقتی کارکنان بهداشت و درمان مطمئن نیستند که حیوان مورد نظر یک حیوان خدمت‌رسان است، می‌توانند از صاحب حیوان بپرسند که آیا به دلیل معلولیت از آن حیوان به عنوان یک حیوان خدمت‌رسان استفاده می‌کند، اما مجاز نیستند که گواهی یا مستنداتی که مؤید وضعیت حیوان خدمت‌رسان باشد را درخواست کنند.

E. آیا می‌توانم حیوان خدمت‌رسانم را به داخل هواپیما ببرم؟

مسافرت هوایی تحت نظارت «قانون دسترسی به حامل هوایی» (ACAA, Air Carrier Access Act) (U.S.C. قسمت 41705) و مقررات اجرایی آن (14 C.F.R. قسمت 382.117) قرار دارد. بر خلاف ADA، ACAAA به افراد معلول اجازه می‌دهد که هم حیوانات خدمت‌رسان و هم حیوانات تأمین‌کننده حمایت عاطفی را با خود به داخل هواپیما ببرند. به هر حال، ACAAA از این نظر که با حیوانات خدمت‌رسان ویژه بیماران روانی هم مانند حیوانات تأمین‌کننده حمایت عاطفی رفتار می‌کند، نه مانند حیوانات خدمت‌رسان ویژه معلولان جسمی، با ADA تفاوت دارد.

به منظور تعیین اینکه یک حیوان نقش حیوان خدمت‌رسان را برای مسافر دچار معلولیت جسمی دارد، مقررات ACAAA شرکت‌های هواپیمایی را ملزم می‌سازد که «کارت‌های شناسایی، سایر مستندات کتبی، وجود مهر، نشان، یا تضمین‌های شفاهی قابل قبول که توسط فرد معلول واجد شرایط ارائه می‌گردد» را بپذیرند. بر عکس، آن دسته از مسافرانی که می‌خواهند یک حیوان خدمت‌رسان ویژه بیماران روانی یا حیوان تأمین‌کننده حمایت عاطفی را با خود به هواپیما بیاورند ملزم هستند یک گواهی، که تاریخ آن کمتر از یک سال قبل باشد، و به امضای یک متخصص بهداشت روانی دارای مجوز رسیده باشد را ارائه دهند. در گواهی مذکور، باید قید شده باشد که صاحب حیوان دچار بیماری روانی است که مستلزم استفاده از یک حیوان تأمین‌کننده حمایت عاطفی یا حیوان خدمت‌رسان می‌باشد. شاید به دلیل اینکه برخورد با حیوانات خدمت‌رسان ویژه بیماران روانی همانند حیوانات تأمین‌کننده حمایت عاطفی، و نه مانند سایر حیوانات خدمت‌رسان، در تعارض با ADA است، راهنمای ارائه شده توسط «وزارت حمل و نقل» (DOT, Department of Transportation) ایالات متحده در سال 2003 الزام ACAAA برای ارائه مستندات تکمیلی را فقط شامل حیوانات تأمین‌کننده حمایت عاطفی می‌داند (<http://airconsumer.ost.dot.gov/rules/20030509.doc>).

طبق راهنمای سال DOT 2003، بر اساس ACAAA، هر گونه حیوانی را می‌توان به عنوان حیوان خدمت‌رسان یا تأمین‌کننده حمایت عاطفی تلقی کرد، به جز برخی حیوانات خدمت‌رسان «غیر عادی» مثل مارها، سایر خزندگان، موش‌های خرما، جوندگان، و عنکبوت‌ها. برای سایر حیوانات، از جمله حیوانات «عجیب و غیر عادی» که به عنوان حیوانات خدمت‌رسان (مثل اسب‌های مینیاتوری، خوک‌ها، میمون‌ها) معرفی می‌شوند، شرکت‌های هواپیمایی باید قبل از مخالفت با ورود آنها به هواپیما، تعیین کنند آیا عواملی هست که مانع از مسافرت آنها در کابین به عنوان حیوانات خدمت‌رسان شود (مثلاً، آیا حیوان بیش از حد بزرگ یا سنگین است و نمی‌توان آن را در کابین جای داد، آیا حیوان تهدیدی مستقیم برای ایمنی و سلامت دیگران محسوب می‌شود، آیا موجب اختلال جدی در خدمات کابین می‌شود، آیا از ورود آن حیوان به کشور خارجی که مقصد پرواز است ممانعت به عمل می‌آید). راهنمای DOT تصریح

می‌کند که برای مسافرت هوایی، مسئولیت حیوان خدمات‌رسان یا تأمین‌کننده حمایت عاطفی «صرفاً بر عهده مسافر معلولی است که حیوان او را همراهی می‌کند.»

آن دسته از حیوانات خدمات‌رسان که تحت آموزش هستند مشمول مقررات ACAAA قرار نمی‌گیرند. به هر حال، برخی از شرکت‌های هواپیمایی اجازه می‌دهند که مربیان واجد صلاحیت برای اهداف آموزشی، حیوانات خدمات‌رسان را به داخل هواپیما ببرند.

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

یک مکان تجاری و/یا اداری 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» (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 تجاری و/یا اداری، 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.

شکایات و اقامه دعوی

اگر اعتقاد دارید که به دلیل داشتن حیوان خدمات‌رسان، در یک مکان تجاری و/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 (800) 514-0301 (صوتی) یا (800) 514-0383 (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/filing-a-complaint-online/>، یا می‌توانید این اطلاعات را از طریق تماس با شماره‌های (800) 884-1684 (صوتی) یا (800) 700-2320 (TTY) دریافت کنید.

فرم وزارت حمل و نقل ایالات متحده برای تسلیم شکایات مربوط به 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 4.000 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 10.000 دلار باشید، یک گزینه دیگر این است که شکایتی را به «دادگاه دعوی کوچک» (Small Claims Court) تسلیم کنید. قوانین دارای محدودیت فوق‌الذکر شامل این دادگاه‌ها هم می‌شوند. در صورت تسلیم شکایت خود به دادگاه دعوی کوچک، نمی‌توانید از وکیل استفاده کنید. لینک یکی از نشریات Disability Rights California که روند استفاده از دادگاه دعوی کوچک (Small Claims) برای رسیدگی به پرونده‌های تبعیض را شرح می‌دهد را می‌توان در نشانی زیر یافت:

<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 نهاد 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! [\[تکمیل فرم نظرسنجی\]](#)

برای دریافت کمک و مشاوره حقوقی، با شماره 800-776-5746 تماس بگیرید یا یک [فرم درخواست](#) [برای کمک](#) را تکمیل کنید. برای همه اهداف دیگر، با شماره 916-504-5800 (ویژه کالیفرنیا شمالی) یا شماره 213-213-8000 (ویژه کالیفرنیا جنوبی) تماس بگیرید.

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