Is ó Oifig an Ombudsman na hoifigigh sa Rúnaíocht don Coimisiún um Chaighdeáin agus mar sin ba chomhair do ghearán scríofa a sheoladh chuig an t-Ard-Stiúrthóir, Oifig an Ombudsman, 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2.

Má mheastar gur gearán dáiríre é do ghearán, iarrfaidh an tArd-Stiúrthóir ar bhall foirne gníomhú mar Oifigeach do Ghearáin. Scrúdóidh an tOifigeach do Ghearáin do ghearán agus déanfaidh sé/sí moltaí ina leith don Ard-Stiúrthóir.

Ní mór doiciméid faoi do ghearán a choimeád i gcomhad ar leith agus ní ar chomhad pearsanra an duine a ndearna tú an gearán faoi.

Taispeánfar an fhianaise ar fad a bhailigh an tOifigeach do Ghearáin, do ghearán san áireamh, don bhall foirne agus tabharfar deis dó/di freagra a thabhairt ar an bhfianaise sin ag an Oifigeach do Ghearáin.
I ngach cás, beidh cead ag an duine a ndearna tú gearán faoi ráiteas a thabhairt ar an litir dheireanach chugat sula seolfar chugat í.

Má tá easaontas idir an ball foirne agus an tOifigeach do Ghearáin faoi thoradh an scrúdaithe, déanfaidh an tArd-Stiúrthóir athbhreithniú ar an gceist arís. Beidh an cinneadh críochnaitheach ag an Ard-Stiúrthóir. Ní rachaidh aon chinneadh a shroichtear i bhfeidhm ar chearta aon duine faoi Chiorclán Airgeadais 11/2001. Imlínítear ansin conas a láimhseáiltear gearáin faoin státseirbhís. Mar gheall ar oibleagáidí Oifig an Ombudsman faoi reachtaíocht cosanta sonraí, ní bheimid in ann eolas a roinnt leat faoi chúrsaí inmheánacha soláthair foirne. Meastar gur eolas pearsanta é cúrsaí dá leithéid faoin reachtaíocht ábhartha agus, mar sin, tá sé faoi iontaoibh. Ciallaíonn sin nach féidir linn tú a chur ar an eolas faoi aon ghníomh a ghlactar i gcoinne an bhaill foirne mar thoradh ar do ghearán.

Ba chóir go bhfaomhfaí an litir dheireanach ag an Ard-Stiúrthóir agus, más cuí, ag an Ombudsman, sula seolfar chugat í.

Caithfear le gach gearán ina aonair. Má mholtar gníomh nó cúiteamh ag an Oifigeach do Ghearáin, beidh sé faoin Ard-Stiúrthóir cinneadh a dhéanamh faoin moladh sin. Ní iarraimid cúiteamh i gcónaí ná go deimhin ní fhaighimid é nuair a iarraimid é.

Seans go molfaidh an tOifigeach do Ghearáin gníomh don Ard-Stiúrthóir a sheachnóidh an fhadhb chéanna ag tarlú arís.