

Stiúrthóir Straitéise, Fáis agus Taithí Úsáideora

Grád an Phríomhoifigh
Cumarsáid & Tacaíocht d'Úsáideoirí

Pacáiste Faisnéise Iarrthóra



A larratasóir, a chara,

Go raibh maith agat as do spéis a léiriú i ról an Stiúrthóir Straitéise, Fáis agus Taithí Úsáideora

Agus tú ag obair i gCoimisiún na Meán, cabhróidh tú le tírdhreach meán rathúil, éagsúil, cruthaitheach, sábháilte agus iontaofa a chruthú, a oibríonn do dhaoine in Éirinn agus ar fud an AE.

Cabhróidh tú linn tírdhreach na meán a rialáil, a thacú agus a fhorbairt. Cabhróidh tú le cearta bunúsacha gach duine a chosaint agus a chinntiú go leanfaimid de bheith ag maireachtáil i sochaí dhaonlathach oscailte.

Tá ár n-eagraíocht ag fás go tapa. D'fhás muid ó 40 duine go 200 sa chéad dá bhliain. Táimid ag iarraidh fás go dtí os cionn 300 anois. Tagann ár ndaoine ó raon leathan cúlraí: na hearnálacha ar líne agus na meán, an tsochaí shibhialta, an tseirbhís phoiblí, an saol acadúil agus gairm an dlí. Táimid bródúil as na deiseanna a thugaimid d'fhás gairmiúil. Táimid tiomanta d'fhórsa saothair a bheith againn a léiríonn éagsúlacht na sochaí ar a bhfreastalaímid.

Tá lúcháir orainn a bheith ag earcú do Bhainisteoir Gnóthaí Idirnáisiúnta. Cuideoidh an ról seo leis an straitéis a ghlacamar níos luaithe i mbliana a sheachadadh. Cuirfidh sé lenár sprioc[anna] a chinntiú go mbeidh tírdhreach na meán cumarsáide in ann:

- seasamh le cearta, folláine agus forbairt leanaí
- tacú leis an daonlathas agus le luachanna daonlathacha
- bheith mar cheann a bhfuil muinín ag tomhaltóirí as ionas go gcosnófar iad ó dhúshaothrú agus ó chalaois
- cultúr na hÉireann agus cé muid féin mar shochaí a léiriú agus a mhúnlú
- luachanna an cheartais, an chomhionannais, na héagsúlachta agus an chuimsithe a chur chun cinn
- sláinte agus sábháilteacht an phobail a neartú

Má chreideann tú go bhfuil an deis seo ag teacht le do chuid scileanna agus má thugann sé deis fás go gairmiúil, bheimis ar bís cloisteáil uait agus spreagfainn duit iarratas a dhéanamh.

Is mise le meas

Jeremy Godfrey, Cathaoirleach Feidhmiúcháin



Clé go Deas: Rónán Ó Domhnaill, Niamh Hodnett, Jeremy Godfrey, Aoife MacEvilly,
John Evans

Ár bhFís agus ár Misean



Is í an fhís atá againn ná tírdhreach meán rathúil, éagsúil, cruthaitheach, sábháilte agus iontaofa a chinntiú.

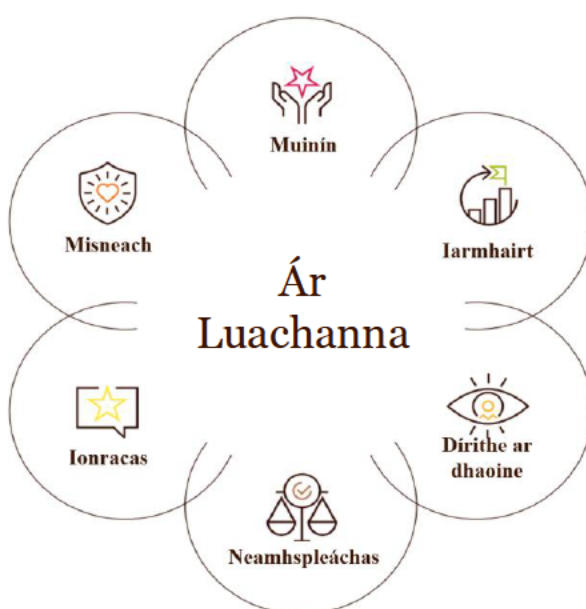


Déanaimid tírdhreach na meán a rialáil, a thacú agus a fhorbairt atá mar bhonn agus mar thaca ag cearta bunúsacha agus a chothaíonn sochaí oscailte, dhaonlathach agus iolraíoch.

Ár Réimsí Torthaí Straitéiseacha



Ár Luachanna



Eolas Faoin Ról Seo

Cuspóir an Róil

Is ról ceannaireachta straitéiseach agus praiticiúil é seo do ghairmí tiomanta agus comhoibríoch ar féidir leo an straitéis eagraíochtúil a aistriú ina heispéiris inláimhsithe ar ardchaighdeán don phobal.

Beidh an **Stiúrthóir Straitéise, Fáis agus Taithí Úsáideora** i gceannas ar iarrachtaí Choimisiún na Meán chun an chaoi a dtéann an eagraíocht i dteagmháil leis an bpobal a dhearadh, a sholáthar agus a fheabhsú go leanúnach. Beidh an ról lárnach maidir le cultúr cuimsitheach, de réir sonraí agus dírithe ar an úsáideoir a fhorbairt lena dtabharfar cumhacht do dhaoine rochtain a fháil ar fhaisnéis, fadhbanna a réiteach agus a gcearta a thuiscint laistigh de thriúdhreach rialáilte na meán.

Agus iad mar chuid den Rannóg Chumarsáide & Tacaíochta d'Úsáideoirí, déanfaidh sealbhóir an phoist an méid seo a leanas:

- Forbairt agus cur chun feidhme Seirbhíse Bainistíochta Custaiméirí comhtháite a stiúradh a léiríonn fíis agus luachanna Choimisiún na Meán.
- Maoirseacht a dhéanamh ar an gcaidreamh leis an soláthraí seirbhíse seachfhoinsithe, barr feabhais feidhmíochta a chinntiú trí PTFanna láidre, oiliúint foirne, agus samhail chomhpháirtíochta réamhghníomhach.
- Forbairt na mbealaí rannpháirtíochta úsáideoirí a spreagadh i gcomhar le TFC, ag cinntiú go bhfuil na córais oiriúnach don fheidhm, inscálaithe, agus go léiríonn siad roghanna cumarsáide nua-aimseartha.
- Sonraí agus léargais a úsáid chun eolas a dhéanamh don fheabhsú leanúnach, agus seirbhís a mhúnlú a bhíonn á forbairt de réir riachtanais an phobail.
- Comhar tras-eagraíochta a chur chun cinn le foirne Cumarsáide, Litearthachta sna Meáin agus Oideachais Úsáideoirí chun eispéireas comhsheasmhach, iontaofa agus cumhachtaithe a thabhairt i leith gach teagmháil le Coimisiún na Meán.

Éilíonn an post seo ceannaire láidir ar féidir leo freastal ar straitéis agus ar sholáthar oibríochtúil araon — duine atá cruthaitheach, anailíseach agus dírithe ar dhaoine, ar féidir tionchar a bheith acu ar leibhéil shinsearacha agus foirne a spreagadh chun seirbhís den scoth do chustaiméirí a sholáthar.

Maidir leis an bhFoireann

Tá ról lárnach ag an **bhFoireann um Eispéireas Úsáideora** maidir le tiomantas Choimisiún na Meán don phobal a chumhachtú agus tacú leis a bhaint amach. Déanann an fhoireann gach pointe teagmhála poiblí a bhainistiú, lena n-áirítear ceisteanna maidir le seirbhísí craolacháin agus digiteacha, gearáin, agus iarratais ar fhaisnéis ghinearálta. Agus iad ag obair go dlúth le Seirbhís Bainistíochta Custaiméirí sheachfhoinsithe, cinntíonn an fhoireann go láimhseáiltear teagmhálacha poiblí go héifeachtúil, go comhbhách agus de réir luachanna eagraíochtúla. Soláthraíonn an fhoireann UX inmheánach rialachas, dearbhú cáilíochta, agus feabhsú leanúnach tríd an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Bunachair eolais, acmhainní oiliúna agus nósanna imeachta oibriúcháin caighdeánacha a fhorbairt agus a choinneáil;
- Anailís a dhéanamh ar shonraí seirbhíse chun treochtaí a aithint agus feabhas a spreagadh
- Oibriú i gcomhar le comhghleacaithe ar fud na Cumarsáide, Litearthacht sna Meáin, agus TFC chun a chinntiú go mbeidh na bealaí uile freagrúil agus ag teacht le tosaíochtaí straitéiseacha;
- Tionscnaimh oideachais agus feasachta poiblí a stiúradh a neartaíonn an tuiscint ar ról Choimisiún na Meán agus a chothaíonn muinín an phobail.

Is saintréithe d'obair na foirne iad comhar, nuálaíocht agus cuspóir comhroinnte - ag cinntiú go gcuireann gach teagmháil le Coimisiún na Meán le timpeallacht meán atá sábháilte, cuimsitheach agus iontaofa.



Coimisiún
na Meán

Eolas Faoin Ról Seo

Príomhfhreagrachtaí

Cuirfidh an Stiúrthóir Straitéise, Fáis agus Taithí Úsáideora ceannaireacht straitéiseach agus oibríochtúil ar fáil chun a chinntiú go soláthraíonn Coimisiún na Meán seirbhís bainistíochta custaiméirí atá cuimsitheach, freagrúil agus iontaofa agus a thugann cumhacht agus tacaíocht don phobal. Déanfaidh sealbhóir an phoist an méid seo a leanas:

1. Ceannaireacht Straitéiseach agus Dearadh Seirbhíse

- Straitéis chuimsitheach bainistíochta custaiméirí agus eispéireas úsáideoirí a fhorbairt agus a chur chun feidhme atá ag teacht le fíis, luachanna agus cuspóirí straitéiseacha Choimisiún na Meán.
- Cultúr atá dírithe ar chustaiméirí a chur chun cinn ar fud na heagraíochta, ag cinntiú go léiríonn gach teagmháil phoiblí comhbhá, ionracas agus barr feabhais seirbhíse.
- Feabhas leanúnach agus nuálaíocht i rannpháirtíocht úsáideoirí a chur chun cinn, ag cinntiú go bhforbrófar córais, bealaí agus cumarsáid chun freastal ar riachtanais an phobail atá ag athrú.
- Spriocanna straitéiseacha a aistriú ina bpleananna soláthair soiléire, ina mbearta ratha, agus ina gcreataí tuairiscithe a léiríonn dul chun cinn agus tionchar.

2. Maoirseacht ar an tSeirbhís Bainistíochta Custaiméirí

- An tSeirbhís Bainistíochta Custaiméirí sheachfhoinisithe a stiúradh agus a mhaoirsiú, ag cinntiú go bhfuil an soláthar seirbhíse á rialú ag creataí conarthacha láidre, SLAnna, agus príomhtháscairí feidhmíochta (PTFna).
- Caidreamh réamhghníomhach atá bunaithe ar chomhpháirtíocht a fhorbairt leis an soláthraí, lena gcothófar cuntasacht chomhroinnte maidir le cáilíocht, freagrúlacht agus fás sna méideanna rannpháirtíochta.
- Tacú leis an soláthraí trí oiliúint, teimpléid agus forbairt bunchair eolais chun a chinntiú go réiteofar 80% ar a laghad de na fiosrúcháin ar an gcéad teagmháil agus go ndéanfar fadhbanna casta nó rialáilte a threorú go héifeachtúil laistigh de Choimisiún na Meán.
- Athbhreithnithe tréimhsiúla a dhéanamh ar an tsamhail seirbhíse agus ullmhú don chéad ghlúin eile de sholáthar agus de dhámhachtain conartha ó 2027 ar aghaidh.

3. Sonraí, Léargais agus Feabhsú Leanúnach

- Bailiú, anailís agus léirmhíniú sonraí custaiméirí agus seirbhíse a stiúradh chun treochtaí, iompraíochtaí agus deiseanna a aithint.
- Léargais a úsáid chun cinnteoireacht a spreagadh, cáilíocht a fheabhsú, agus eolas a dhéanamh do thionscnaimh feasachta poiblí.
- Lúba aiseolais de réir sonraí a bhunú idir an soláthraí seachfhoinisithe, an fhoireann UX, agus an bhainistíocht shinsearach chun a chinntiú go ndéanfaidh an fhoghlaim eolas do chuir chuige beartais, cumarsáide agus rialála.



Coimisiún
na Meán

Príomhfhreagrachtaí (ar lean)

4. Comhar agus Rannpháirtíocht na bPáirtithe Leasmhara

- Oibriú go dlúth leis na foirne Cumarsáide, Litearthachta sna Meáin agus Oideachais Úsáideoirí chun eispéireas comhsheasmhach iontaofa branda a chinntiú ar fud na ngníomhaíochtaí poiblí uile.
- Oibriú i gcomhar le bainistíocht TFC chun a chinntiú go bhfuil ardáin teicneolaíochta (CRM, bunachar eolais, córais uilechainéal) oiriúnach don fheidhm, slán agus inscálaithe.
- Dul i dteagmháil ar bhealach cuiditheach le páirtithe leasmhara inmheánacha sinsearacha agus le comhpháirtithe seachtracha chun tionchar a imirt ar dhearadh seirbhíse agus chun a chinntiú go ndéanfar dearcthaí custaiméirí a chur san áireamh sa chinnteoireacht.

5. Ceannaireacht Foirne agus Cultúr

- An fhoireann Eispéireas Úsáideoirí a stiúradh agus a fhorbairt laistigh de Choimisiún na Meán, agus timpeallacht thacúil, chumhachtaithe agus ardfheidhmíochta á cothú.
- Soiléireacht a thabhairt maidir le ról, cuspóirí agus torthaí a bhfuiltear ag súil leo agus nuálaíocht, comhar agus fás gairmiúil á spreagadh san am céanna.
- Comhionannas, éagsúlacht agus cuimsiú a chur chun cinn i ngach gné de dhearadh seirbhíse agus de cheannaireacht foirne.
- Luachanna agus iompraíochtaí Choimisiún na Meán a léiriú, cultúr a chothú ina mbraitheann fostaithe go bhfuil baint acu le cuspóir agus go bhfuil muinín acu agus seirbhís phoiblí den scoth á soláthar acu.

6. Rialachas, Comhlíonadh agus Bainistíocht Riosca

- A chinntiú go gcomhlíonann gach gníomhaíocht bainistíochta custaiméirí agus rannpháirtíochta úsáideoirí an reachtaíocht, na cóid agus na ceanglais ábhartha maidir le cosaint sonraí.
- Buiséid, cláir riosca agus tuarascálacha feidhmíochta a bhainistiú i gcomhréir le creataí rialachais Choimisiún na Meán.
- Cur go gníomhach le próisis pleanála rannóige agus corparáidí, agus feidhmíocht seirbhíse á nascadh le torthaí straitéiseacha eagraíochtúla.

Tá an méid thuas beartaithe mar threoir ar raon ginearálta na ndualgas agus tá sé beartaithe nach mbeidh sé cinntitheach ná sriantach agus tá sé faoi réir athbhreithnithe.



Eolas Fút

Taithí, Scileanna, Eolas & Cáilíochtaí

Critéir Riachtanacha

- Taithí chruthaithe 8 mbliana ar a laghad ar sheirbhís den scoth do chustaiméirí a sholáthar agus ar fhoirne ildisciplíneacha a stiúradh i dtimpeallacht chasta ilpháirtithe leasmhara.
- Rath cruthaithe maidir le tionscadail straitéiseacha a stiúradh lenar feabhsaíodh soláthar seirbhíse do chustaiméirí—amhail cur chun feidhme cainéal nua, athdhearadh PTFanna, nó feabhsú ar shástacht custaiméirí—agus buiséid atá ag teacht le spriocanna eagraíochtúla á mbainistiú go héifeachtach san am céanna.
- Scileanna láidre bainistíochta páirtithe leasmhara agus cuntas teiste cruthaithe maidir le tionchar a imirt ar chinnteoirí sinsearacha agus ar chaidrimh chomhoibríocha a fhorbairt le comhpháirtithe inmheánacha agus seachtracha.
- Cumas cruthaithe foirne a stiúradh, a spreagadh agus a fhorbairt trí oiliúint, cumhachtú agus bainistiú feidhmíochta, agus cultúr cuimsitheach ardfheidhmíochta á chothú.
- Scileanna sármhaithe cumarsáide agus idirphearsanta agus an cumas faisnéis chasta a aistriú ina teanga shoiléir tharraingteach do lucht féachana éagsúil, idir scríofa agus labhartha.
- Fianaise ar fheachtais mhargaíochta nó feasachta chruthaitheacha atá dírithe ar thorthaí a fhorbairt agus a chur chun feidhme a chuir feabhas ar rannpháirtíocht, ar chlú branda nó ar shástacht úsáideoirí.
- Oideachas chéim Leibhéal 8 (NFQ) i gCumarsáid, Gnó, Margaíocht, nó i réimse gaolmhar.

Critéir Inmhianaithe

- Taithí ar léargais chustaiméirí agus anailísíocht sonraí a úsáid chun eolas a dhéanamh do chinnteoireacht agus chun feabhas leanúnach ar eispéireas custaiméirí nó ar dhearadh seirbhíse a spreagadh.
- Inniúlacht in úsáid córas bainistíochta custaiméirí (e.g. Microsoft Dynamics nó a choibhéis) agus litearthacht dhigiteach láidir ar fud shraith Microsoft Office.
- Tá inniúlacht sa Ghaeilge labhartha inmhianaithe agus measfar gur buntáiste íocaíocht custaiméara



An Chuma atá ar Rath (12–24 mhí)

- Seirbhís Bainistíochta Custaiméirí ardfheidhmíochta, dírithe ar léargais a léiríonn cuspoirí straitéiseacha Choimisiún na Meán agus a neartaíonn muinín an phobail trí theagmhálacha úsáideoirí inrochtana, cuimsitheacha agus cumhachtaithe.
- Fás leanúnach bliain ar bhliain (sprioc ~50%) i méideanna rannpháirtíochta, arna spreagadh ag tionscnaimh feasachta spriocdhírithe agus ag comhar le foirne Cumarsáide, Litearthachta sna Meáin agus Oideachais Úsáideoirí chun eispéireas comhsheasmhach iontaofa branda a chinntiú ar fud na ngníomhaíochtaí.
- Comhpháirtí bainistíochta custaiméirí seachfhoinsithe atá go hiomlán leabaithe, le tacaíocht ó fhoireann láidir Eispéireas Úsáideoira intí (UX) a sholáthraíonn oiliúint leanúnach, próisis shoiléire, agus bunachar eolais dinimiciúil a chuireann ar chumas na seirbhíse 80% ar a laghad d'fhiosrúcháin phoiblí a réiteach ar an gcéad teagmháil.
- Bealaí rannpháirtíochta a leathnú amach ón bhfón, ón ríomhphost agus ón bhfoirm ghréasáin chun ardáin chumarsáide digití nua-aimseartha a áireamh a léiríonn nósanna cumarsáide poiblí, ag obair go dlúth le TFC chun a chinntiú go mbeidh córais inscálaithe agus dírithe ar an úsáideoir.
- Foireann muiníneach, spreagtha um Eispéireas Úsáideoira laistigh de Choimisiún na Meán, a fhaigheann tacaíocht trí cheannaireacht chuimsitheach, forbairt leanúnach, agus comhchuspóir—cultúr comhtháite, comhoibríoch a chothú a léiríonn ár luachanna éagsúlachta, seirbhíse agus barr feabhais.
- Soláthair agus dámhachtain conartha rathúil don chéad ghlúin eile de Sheirbhís Bainistíochta Custaiméirí (le héifeacht ó 2027), agus acmhainneacht le haghaidh fáis, solúbthachta agus nuálaíochta maidir le soláthar amach anseo á gcinntiú.
- Úsáid inléirithe sonraí agus léargas custaiméirí chun feabhsuithe seirbhíse a mhúnlú, inrochtaineacht a fheabhsú, agus forbairt leanúnach eispéireas úsáideoirí a spreagadh.



Príomhfhaisnéis

Sochair, Pacáiste & Pá

- Cuirtear an post seo ar fáil ar bhonn Buan.
- Lánaimseartha, 35 uair in aghaidh na seachtaine
- Saoire Bhliantúil: 30 lá in aghaidh na bliana
- Ról hibrideach a bheidh sa ról ina mbeidh meascán d'obair sa bhaile agus san oifig. Is é ár mbeartas hibrideach reatha 2 lá san oifig.
- Tá ár n-oifig lonnaithe ag a hAon Foirgnimh Shíol Bhroin, Bóthar Shíol Bhroin, Baile Átha Cliath 4, D04 NP20.
- Féach ár suíomh gréasáin [anseo](#) le haghaidh liosta iomlán sochar
- Tá an post seo grádaithe ag [scála](#) an Phríomhoifigigh.
- Ceapfar iarrthóirí a n-éireoidh leo ar an gcéad phointe den scála.

Próiseas Iarratais

Má tá suim agat iarratas a dhéanamh ar an bpost seo, cuir na nithe seo a leanas isteach:

- CV (2 leathanach ar a mhéad) agus litir chlúdaigh/ráiteas pearsanta (1 leathanach ar a mhéad) ina leagtar amach cén fáth a gcreideann tú go gcomhlíonann do scileanna, taithí agus luachanna riachtanais an phoist trí [ANSEO](#)
- Tá ceapachán ar an ról seo faoi réir incháilitheacht an iarrthóra chun oibriú in Éirinn. Éilíonn gach post ar iarrthóirí cónaí i bPoblacht na hÉireann nó i dTuaisceart Éireann.
- Déanfar iarrthóirí a théann i mbun canbhasála a dhícháiliú agus a eisiamh ón bpróiseas

Ní bhreithneofar iarratais dhéanacha nó iarratais nach bhfuarthas tríd an mbealach ceart, mar a léirítear thuas.

Má tá ceisteanna agat a bhaineann leis an bpróiseas iarratais nó roghnúcháin a bhaineann leis an ról seo, déan teagmháil le cnam@cpl.ie

Inniúlachtaí

Féach liosta na n-inniúlachtaí thíos a mheasúnófar ag céim an agallaimh don chomórtas seo: Chun tuilleadh eolais a fháil faoi na hinniúlachtaí, téigh chuig ár [gceisteanna coitianta](#).

Ceannaireacht & Stiúradh Straitéiseach

Breithiúnas & cinnteoireacht

Bainistíocht agus Baint Amach Torthaí

Caidrimh a Chothú & Cumarsáid

Saineolas, Oilteacht agus Féinfhorbairt

Treallús & Tiomantas do Luachanna Seirbhíse Poiblí



Muín



Iarmhairt



Misneach



Neamhspleáchas



Dírthe ar dhaoine



Ionracas

An Próiseas Roghnúcháin

Áireofar sa phróiseas roghnúcháin:

Iarrthóirí a ghearrliostú bunaithe ar an bhfaisnéis a cuireadh ar fáil ina n-iarratas, arna measúnú in aghaidh na gcritéar sonraithe don ról.

- Réamhagallamh bunaithe ar inniúlacht
- Agallamh dara babhta d'iarrthóirí ar éirigh leo sa chéad bhabhta, lena n-áireofar cur i láthair nó cleachtadh praiticiúil eile

Beidh an chéad agallamh ar siúl trí MS Teams. Déanfar an dara hagallamh go pearsanta inár n-oifig i mBaile Átha Cliath.

Socruithe Réasúnta

Cuirfear socruithe réasúnta ar fáil, más gá, le linn an phróisis earcaíochta. Chun socruithe réasúnta faoi rún a phlé agus a iarraidh téigh i dteagmháil le Angeline McKiernan - amckiernan@cnam.ie

Is fostóir comhdheiseanna é Coimisiún na Meán. Cuirimid fáilte roimh iarratais ó iarrthóirí a bhfuil cúlraí éagsúla acu agus táimid tiomanta d'fhórsa saothair cuimsitheach agus éagsúil a chur chun cinn a léiríonn Éire na linne seo. Oibrímid chun cultúr a chruthú ina bhfuil rochtain chomhionann ag gach duine ar dheiseanna agus ina mbraitheann siad compordach a bheith ina bhfíor-fhéin ag an obair.

Dáta Deiridh: 3pm, an 19 Samhain 2025.



Investors in
Diversity

BRONZE

