



Coimisiún
na Meán

Bainisteoir Deartha um Eispéireas Úsáideoirí agus Seirbhís do Chustaiméirí

Grád Ardoifigh Feidhmiúcháin

An Rannán Cumarsáide agus Tacaíochta Úsáideoirí
Pacáiste Faisnéise Iarratasóra



Meán Fómhair 2026

A Iarratasóir, a chara,

Go raibh maith agat as do spéis a léiriú i ról an Bhainisteora Deartha um Eispéireas Úsáideoirí agus Seirbhís do Chustaiméirí

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 ar fud an Aontais Eorpaigh.

Cabhróidh tú linn tírdhreach na meán a rialáil, tacú leis 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 300 inár gcéad trí bliana. Tagann ár ndaoine ó raon leathan cúlraí: earnálacha 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 Deartha Seirbhíse um Eispéireas an Chustaiméara agus Taithí Úsáideora. Cuideoidh an ról seo le seachadadh na straitéise a ghlacamar níos luaithe i mbliana. Cuideofar lenár spriocanna a chinntiú, i dtaobh thírdhreach na meán, go ndéanfar:

- 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 chalaíochas
- 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 spreagfaimis 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.

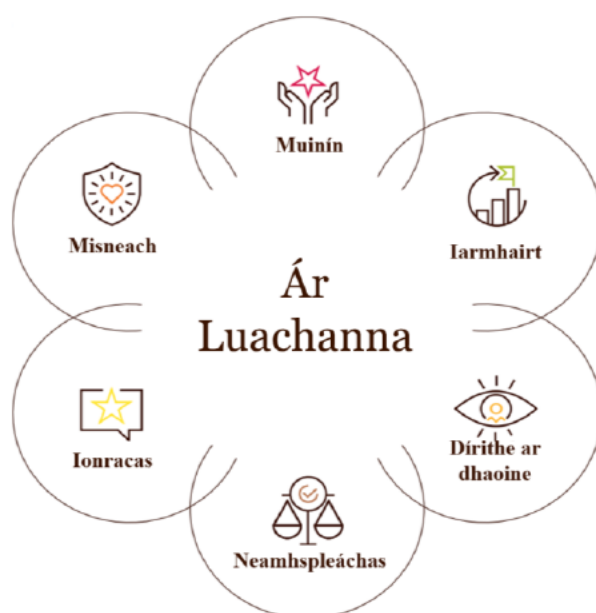


Déanaimid tírdhreach na meán a rialáil, tacú leis agus a fhorbairt atá mar bhonn agus mar thaca ag cearta bunúsacha agus a chothaíonn sochaí oscailte, dhaonlathach agus iolraíoch.

Ár Réimsí Torthaí Straitéiseacha



Ár Luachanna



Eolas Faoin Ról Seo

Cuspóir an Róil

Beidh an Bainisteoir Deartha Seirbhíse i gceannas ar an gcleachtas Dearadh Seirbhíse laistigh den fheidhm Eispéireas Úsáideora, ag tacú le tionscadail chlaochlaithe leanúnacha agus ag feabhsú turais chustaiméirí ceann go ceann ar fud Coimisiún na Meán. Cinnteoidh an ról go ndéanfar léargas agus riachtanais an chustaiméara a ionchorprú go córasach i ndearadh seirbhíse, i bhforbairt beartais, i bpróisis oibríochtúla agus i gcinnteoireacht straitéiseach. Oibriú i gcomhar le chéile ar fud na heagraíochta, cuirfidh an ról seo le torthaí feabhsaithe an chustaiméara, le héifeachtúlacht eagraíochtúil mhéadaithe agus le seachadadh rathúil cuspóirí claochlaithe straitéiseacha.

Maidir leis an bhFoireann/Rannán

Tá an Roinn Eispéiris Úsáideora freagrach as eispéireas iontaofa, dírithe ar an úsáideoir a chruthú a chuireann ar chumas an phobail rochtain a fháil ar fhaisnéis, a gcearta a thuiscint, saincheisteanna a réiteach go héifeachtach, agus dul i ngleic go muiníneach le Coimisiún na Meán.

Tá an roinn comhdhéanta de thrí cholún idirnasctha: Oibríochtaí Seirbhíse, a sheachadann tacaíocht ardchaighdeán do chustaiméirí agus maoirseacht seirbhíse; Dearadh Seirbhíse, a úsáideann léargas agus fianaise chun seirbhísí a fheabhsú go leanúnach; agus Branda & Rannpháirtíocht, a neartaíonn feasacht, muinín agus iontaobh an phobail trí chumarsáid agus rannpháirtíocht éifeachtach. Le chéile, cinntíonn na piléir seo go bhfuil gach idirghníomhaíocht le Coimisiún na Meán soiléir, measúil agus tacúil, ag soláthar eispéiris chomhsheasmhacha úsáideora, léargais luachmhara do chustaiméirí, agus muinín mhéadaithe an phobail.



Coimisiún
na Meán

Príomhfhreagrachtaí

- Eispéireas an chustaiméara chuidithe agus digiteach agus tionscadail deartha seirbhíse ó thionscnamh go cur i bhfeidhm a threorú.
- Anailís a dhéanamh ar léargas an chustaiméara, aiseolas, sonraí oibríochtúla agus taighde chun bonn eolais a chur faoin gcinnteoireacht.
- Ceardlanna deartha seirbhíse, seisiúin chomhdhearaidh agus gníomhaíochtaí rannpháirtíochta páirtithe leasmhara a éascú.
- Léarscáileanna turais do chustaiméirí agus treoirphleananna seirbhíse a fhorbairt agus a choinneáil.
- Caighdeáin, creataí, rialachas agus dea-chleachtais maidir le turais chuidithe agus dhigiteacha a bhunú.
- Comhoibriú le páirtithe leasmhara inmheánacha ar fud na bhfeidhmeanna Oibríochtaí, Teicneolaíochta, Cumarsáide, Dlí agus Bainistíochta Tionscadal.
- Monatóireacht agus tomhas a dhéanamh ar thorthaí eispéiris an chustaiméara agus ar fheidhmíocht seirbhíse.

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 i nDearadh Seirbhíse, Eispéireas an Chustaiméara (CX), Eispéireas Úsáideora (UX) nó disciplín gaolmhar.
- Taithí ar bhailiú, anailísiú agus léargas an chustaiméara a chur i bhfeidhm chun bonn eolais a chur faoin gcinnteoireacht.
- Taithí ar thionscadail nó ar chláir a sheachadadh agus ar ilthosaíochtaí agus ilpháirtithe leasmhara a bhainistiú.
- Taithí a bheith ag éascú ceardlanna, seisiúin dearaidh nó grúpaí oibre comhoibríocha.
- Saineolas a thabhairt ar léirscáiliú turais do chustaiméirí agus ar treoirphleanáil seirbhíse.

Critéir Inmhianaithe

- Taithí ag tabhairt tacaíocht do chláir um athrú digiteach nó do chláir um athrú eagraíochtúil.
- Taithí ag forbairt straitéisí d'eispéireas an chustaiméara, samhlacha oibriúcháin, rialachas nó tuairisciú feidhmíochta.
- Taithí ag bunú cláir Ghuth an Chustaiméara (VoC) nó ag baint úsáide as creataí tomhais eispéiris an chustaiméara.
- Taithí a bheith ag obair le cleachtais inrochtaineachta, dearadh ionchuimsitheach, sofhreagrúil nó cleachtais feabhsúcháin leanúnaigh.
- Deimhniú gairmiúil nó cáilíocht i nDearadh Seirbhíse, CX, UX, Bainistíocht Tionscadal, Bainistíocht Athraithe nó disciplín gaolmhar.



Príomhfhaisnéis

Sochair, Pacáiste & Pá

- Cuirtear an post seo ar fáil ar bhonn Buan.
- Lánaimseartha, 35 uair in aghaidh na seachtaine
- Saoire Bhliantúil: 29 lá in aghaidh na bliana
- Ról hibrídeach a bheidh sa ról ina mbeidh meascán d'obair sa bhaile agus san oifig. Is é ár mbeartas hibrídeach 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 ar [scála](#) an Ardoifigh Feidhmiúcháin. Ceapfar iarrthóirí rathúla ar an gcéad phointe den scála.

Riachtanais Saoránachta

Ní mór d'iarrthóirí Incháilithe a bheith:

- (a) Saoránach den Limistéar Eorpach Eacnamaíoch (LEE). Tá an LEE comhdhéanta de Bhallstáit an Aontais Eorpaigh, an Íoslainn, Lichtinstéin agus an Iorua; nó
- (b) Saoránach den Ríocht Aontaithe (RA); nó
- (c) Saoránach de chuid na hEilvéise de bhun an chomhaontaithe idir an tAontas agus an Eilvéis maidir le saorghluaiseacht daoine; nó
- (d) Saoránach neamh-LEE a bhfuil stampa 4 cead* nó cead stampa 5 acu.

*Tabhair faoi deara le do thoil go bhfuil víosa 50 TEU, atá in ionad Stamp 4EUFAM tar éis Breatimeacht, inghlactha mar choibhéis Stampa 4

Chun cáiliú ní mór d'iarrthóirí ceann de na critéir saoránachta thuas a chomhlíonadh tráth an iarratais.



Muinín



Iarmhairt



Misneach



Neamhspleáchas



Dírithe ar dhaoine



Ionracas

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 an fáth a gcreideann tú go gcomhlíonann do scileanna, do thaithí agus do luachanna riachtanais an phoist **tríd an nasc [SEO](#)**
- Éilítear le gach post go mbeadh cónaí ar iarrthóirí 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 gcainéal ceart, mar a chuirtear in iúl thuas.

Le haghaidh ceisteanna 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 Foirme

Breithiúnas, Anailís agus Cinnteoireacht

Bainistíocht agus Baint Amach Torthaí

Scileanna Idirphearsanta agus Cumarsáide

Saineolas, Oilteacht agus Féinfhorbairt

Treallús & Tiomantas do Luachanna Seirbhíse Poiblí



Muinín



Iarmhairt



Misneach



Neamhspleáchas



Dírthe ar dhaoine



Ionracas

Fógra Príobháideachais

Próiseálann Coimisiún na Meán (An Coimisiún, CnaM, sinne, ár) na sonraí pearsanta a eascraíonn as a fheachtas earcaíochta. Is é CnaM an Rialaitheoir Sonraí, agus is é CPL an Próiseálaí Sonraí a cheapann CnaM chun an próiseas earcaíochta a stiúradh. Is iad sonraí teagmhála an Rialaitheora Sonraí - Oifigeach Cosanta Sonraí, Coimisiún na Meán 1 Foirgnimh Shíol Bhroin, Bóthar Shíol Bhroin, Baile Átha Cliath 4, D04 NP20, Éire.

Ríomhphost: dpo@cnam.ie **Uimhir Teileafóin:** 01 963 7755

Déanfaidh CnaM na sonraí pearsanta a bhailítear le linn an phróisis earcaíochta a phróiseáil chun críche athbhreithniú, breithniú agus roghnú na n-iarratas agus chun teagmháil a dhéanamh le hiarratasóirí. Féadfaidh ionadaithe CnaM a bheith ar fhaighteoirí tríú páirtí. Ní aistríonn CnaM sonraí pearsanta lasmuigh den AE ná den LEE.

D'fhéadfadh go n-áireofaí ar bhonn dlíthiúil CNAM chun na sonraí seo a bhailiú agus a phróiseáil:

- Conradh - i gcás inar gá an phróiseáil chun conradh a chomhlíonadh, nó chun bearta a dhéanamh ar iarratas ón ábhar sonraí sula ndéantar conradh agus/nó
- Toiliú - sa chás go bhfuil toiliú sainráite tugtha agat don phróiseáil (m.sh. socruithe réasúnta)

Stórálfar na sonraí pearsanta a phróiseáiltear go slán. Stórálfar na sonraí seo ar feadh 12 mhí ar a mhéad i gcás nach n-éireoidh le hiarratas.

Tá sé de cheart ag iarratasóirí rochtain a fháil ar a gcuid sonraí agus aon mhíchruinneas ina gcuid sonraí a cheartú. Chun é seo a dhéanamh, scríobh chuig an Oifigeach Cosanta Sonraí ag an seoladh atá liostaithe thuas. Tá sé de cheart ag iarratasóirí, i gcás inarb iomchuí, a gcuid sonraí a scriosadh agus/nó srian a chur ar phróiseáil a gcuid sonraí. Ina theannta sin, tá sé de cheart ag ábhair sonraí gearán a dhéanamh leis an gCoimisiún um Chosaint Sonraí.

Tá ár Ráiteas Cosanta Sonraí iomlán ar fáil anseo: <https://www.cnam.ie/ga/rialachas/cosaint-sonrai-priobhaideachas/raiteas-priobhaideachais>

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. Tabharfar cuireadh d'iarrthóirí atá ar an ngearrliosta freastal ar agallamh ar bhonn inniúlachtaí a dhéanfar go pearsanta ag ár 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 ag 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 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 iad féin a chur i láthair go dílis ag an obair.

Dáta Deiridh: 3in 17 Meán Fómhair 2026

