



Coimisiún
na Meán

Ceannasaí Tacaíochta d'Úsáideoirí

Grád Phríomhoifigigh Cúnta
Cumarsáid & Tacaíocht d'Úsáideoirí
Pacáiste Faisnéise Iarratasóra



Meán Fómhair 2026

A larratasóir, a chara,

Go raibh maith agat as spéis a léiriú i ról an Ceannasaí Tacaíochta d'Úsáideoirí.

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 Cheannasaí Tacaíochta d'Úsáideoirí. Cuirfidh an ról seo le seachadadh na straitéise a ghlacamar níos luaithe i mbliana. Cuirfidh sé lenár dtosaíochtaí straitéiseacha lena chinntiú go mbeidh tírdhreach na meán cumarsáide 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 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.

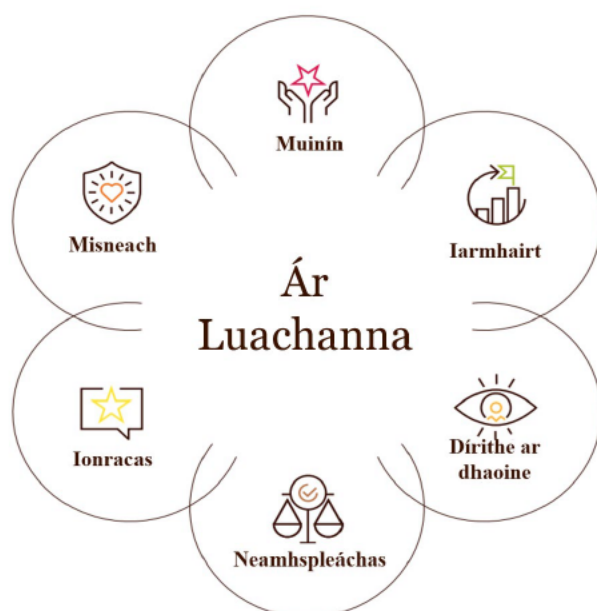


Déanaimid tírdhreach na meán a rialáil, tacú leis agus a fhorbairt atá mar bhonn agus mar thaca ag cearta bunúsacha agus a chothaíonn sochaí oscailte, dhaonlathach agus iolraíoch.

Ár Réimsí Torthaí Straitéiseacha



Ár Luachanna



Eolas Faoi Ról Seo

Cuspóir an Róil

Tá an Ceannasaí Tacaíochta d'Úsáideoirí freagrach as feidhm Tacaíochta d'Úsáideoirí na heagraíochta a threorú agus a fhorbairt, ag cinntiú go soláthraítear seirbhísí tacaíochta inrochtana, ardchaighdeán agus dírithe ar an gcustaiméir a fhreastalaíonn ar riachtanais úsáideoirí agus páirtithe leasmhara.

Ag tuairisciú don Stiúrthóir Straitéise, Fáis agus Eispéireas d'Úsáideoirí, soláthraíonn an ról ceannaireacht straitéiseach agus oibríochtúil don fhoireann Tacaíochta d'Úsáideoirí agus tá sé freagrach as feidhmíocht, rialachas agus feabhsú leanúnach seirbhísí tacaíochta úsáideoirí thar mhúnláí seachadta inmheánacha agus seachfhoinsithe araon.

Beidh an sealbhóir poist i gceannas ar fhoireann de cheathrar foirne agus é ag maoirsiú chomhpháirtíocht lárionad teagmhála seachfhoinsithe na heagraíochta, ag cinntiú go seachadtar seirbhísí ar ardchaighdeán comhsheasmhach agus ailínithe le cuspóirí eagraíochtúla, ceanglais rialála agus riachtanais d'úsáideoirí.

Trí cheannaireacht éifeachtach, comhoibriú agus cinnteoireacht léargas-tiomáinte, áiritheoidh an ról go mbeidh torthaí dearfacha ag seirbhísí tacaíochta d'úsáideoirí, go rannchuideoidh siad le tosaíochtaí eagraíochtúla agus go dtacóidh siad le huaillmhian an Choimisiúin seirbhísí iontaofa, éifeachtúla agus dírithe ar an úsáideoir a sholáthar.

Maidir leis an bhFoireann/Rannóg

Suíonn an Ceann Tacaíochta d'Úsáideoirí laistigh den fhoireann Taithí Úsáideora, Tacaíochta & Rannpháirtíochta, atá mar chuid den Rannán Cumarsáide & Tacaíochta d'Úsáideoirí. Tá an fhoireann comhdhéanta faoi láthair de Stiúrthóir amháin, Stiúrthóir Cúnta amháin agus beirt Oifigeach Feidhmiúcháin.

Tá an fhoireann struchtúrtha thart ar thrí cholún idirnasctha: Tacaíocht d'Úsáideoirí, Eispéireas Úsáideoirí, agus Branda & Rannpháirtíocht. Le chéile, oibríonn na colúin seo lena chinntiú go mbíonn gach idirghnómhaíocht le Coimisiún na Meán soiléir, inrochtana agus tacúil. Trí sármhaitheas oibriúcháin, léargas custaiméara agus rannpháirtíocht bhríoch a chomhcheangal, cuidíonn an fhoireann le heispéiris chomhsheasmhacha d'úsáideoirí a sheachadadh, cuireann sí eolas ar fheabhsuithe seirbhíse agus cothaíonn sí muinín an phobail as an eagraíocht agus as a cuid seirbhísí



Coimisiún
na Meán

Príomhfhreagrachtaí

- An fhoireann Tacaíochta d'Úsáideoirí a threorú agus a bhainistiú, ag bunú tosaíochtaí, caighdeáin agus cuspóirí oibríochtúla soiléire.
- An fhoireann Tacaíochta d'Úsáideoirí inmheánach a bhainistiú agus a fhorbairt go díreach, ag cur ardchaighdeán feidhmíochta, cáilíochta seirbhíse agus eispéireas úsáideora chun cinn.
- Straitéisí oibríochtúla, creataí, caighdeáin seirbhíse agus tionscnaimh feabhsúcháin leanúnaigh a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm le haghaidh Tacaíocht d'Úsáideoirí.
- Maoirseacht a dhéanamh ar fheidhmíocht, ar cháilíocht agus ar rialachas soláthraithe ionaid teagmhála seachfhoinsithe.
- Monatóireacht a dhéanamh ar sholáthar seirbhíse i gcoinne príomhtháscairí feidhmíochta comhaontaithe (PTF) agus comhaontuithe ar leibhéal seirbhíse (CLS).
- Bainistiú agus réiteach saincheisteanna tacaíochta d'úsáideoirí atá ag dul i méid agus atá casta a threorú.
- Gníomhaíochtaí caidrimh soláthraithe agus bainistíochta conarthaí a threorú, lena n-áirítear feidhmíocht éifeachtach, cuntasacht agus luach ó shocruithe seirbhíse seachfhoinsithe.
- Tuairisciú oibríochtúil éifeachtach agus léargais feidhmíochta a fhorbairt agus a chothabháil don cheannaireacht shinsearach.
- Rioscaí oibríochtúla a bhaineann le Tacaíocht d'Úsáideoirí a shainaithint, a mheasúnú agus a bhainistiú, lena n-áirítear leanúnachas seirbhíse agus athléimneacht.
- Socruithe an ionaid teagmhála a threorú nó rannchuidiú lena gcur chun feidhme.
- Úsáid aiseolas ó úsáideoirí, sonraí seirbhíse agus léargas oibríochtúil chun deiseanna a aithint chun turais úsáideoirí, cáilíocht seirbhíse agus éifeachtúlacht oibriúcháin a fheabhsú.
- Socruithe, próisis agus rialuithe éifeachtacha rialachais a bhunú agus a chothabháil don fheidhm Tacaíochta d'Úsáideoirí.

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 ceannaireachta agus bainistíochta daoine cruthaithe.
- Taithí ar thacaíocht do chustaiméirí, seirbhís do chustaiméirí, ionad teagmhála nó foirne seirbhíse oibriúcháin a threorú.
- Taithí léirithe ag bainistiú soláthraithe seirbhíse seachfhoinsithe agus caidrimh soláthraithe.
- Taithí láidir ag bainistiú feidhmíochta seirbhíse trí PTF, CLS agus creataí rialachais.
- Scileanna bainistíochta agus tionchair den scoth le páirtithe leasmhara.
- Taithí ag ullmhú tuarascálacha feidhmiúcháin, páipéir rialachais agus tuairisciú feidhmíochta.
- Taithí ag bainistiú rioscaí oibríochtúla, formhéaduithe agus leanúnachas seirbhíse.

Critéir Inmhianaithe

- Taithí a bheith ag obair i rialtóir, i gcomhlacht poiblí nó i dtimpeallacht rialaithe eile.
- Bainistíocht caidrimh le custaiméirí (BCC) rialachas ardáin agus eispéireas teicneolaíochta tacaíochta do chustaiméirí.
- Taithí ag bainistiú cláir soláthair nó trasdula ionad teagmhála.
- Taithí leanúnachais ghnó agus pleanála athléimneachta.
- Taithí ar chlár cheannródaíochta um athrú eagraíochtúil agus um chlaochlú a threorú.



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 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 Phríomhoifigigh Cúnta.
- Ceapfar iarrthóirí rathúla ar an gcéad phointe den scála.

Ceanglas 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



Dírthe 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 [ANSEO](#)**
- 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.

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

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



Dírithe 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.

- 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 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 ionchuimsitheach 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 14 Deireadh Fómhair

