

# Oifigeach Feidhmiúcháin

Gearáin ó Úsáideoirí

Pacáiste Eolais d'Iarratasóra



Coimisiún  
na Meán

Márta 2025

## Ár gCuspóir & Ár Misean

### **Táimid ag cur córas rialála nua i bhfeidhm maidir le sábháilteacht ar líne.**

Chomh maith le daoine in Éirinn a chosaint ar dhíobhálacha ar líne, beimid mar rialtóir don Eoraip ar fad do na hardáin mhóra ar líne a bhfuil a gceanncheathrú Eorpach in Éirinn – ag obair go dlúth leis an gCoimisiún Eorpach agus lenár gcomhghleacaithe ar fud na hEorpa. Cuirfimid rialacha i bhfeidhm nach mór d’ardáin a leanúint chun a n-úsáideoirí a choinneáil sábháilte. Le himeacht ama, bunóimid meicníocht chun comhairle a thabhairt d’úsáideoirí agus chun gearáin a bhreithniú nuair a bhíonn úsáideoirí míshásta leis an mbealach ar láimhseáil ardán gearán.

**Rialóimid craoltóirí agus soláthraithe físeáin ar éileamh.** Déanaimid agus forfheidhmimid cóid agus rialacha nach mór do chraoltóirí a leanúint maidir le hábhair cosúil le cothromaíocht i gcúrsaí nuachta agus cúrsaí reatha, leanaí a chosaint ó ábhar atá mí-oiriúnach ó thaobh aoise de, fógraíocht pholaitiúil, cothromaíocht inscne a chur chun cinn agus rochtain do dhaoine faoi mhíchumas a chinntiú. Déanfaimid athbhreithniú ar ár gcóid agus ár rialacha agus leathnóimid iad chuig soláthraithe físeáin ar éileamh ar nós seirbhísí sruthaithe agus daoine a uaslódálann físeáin ar mhaithe le leas tráchtála. Bronnaimid conarthaí craolacháin freisin ar stáisiúin tráchtála raidió agus teilifíse, déanaimid athbhreithniú ar fheidhmíocht craoltóirí seirbhíse poiblí ar nós RTÉ agus TG4 agus déanaimid moltaí maidir lena maoiniú. Déileálaimid freisin le gearáin ón bpobal i gcoitinne faoi ábhar cláir.

**Tacaímid le hearnáil na meán níos leithne.** Tá scéimeanna maoinithe á reáchtáil againn chun tacú le forbairt ábhair a léiríonn agus a mhúnláionn sochaí na hÉireann, lena n-áirítear ábhar i nGaeilge. Mar shampla, táimid bródúil go bhfuil maoiniú tugtha againn do An Cailín Ciúin, an chéad scannán Gaeilge riamh a ainmníodh d’Oscar. Sa bhliain seo chugainn bunóimid scéimeanna maoinithe nua chun tacú leis an iriseoireacht áitiúil agus tabharfaimid faoi thionscnaimh a bhaineann leis an nGaeilge, inbhuanaitheacht, agus comhionannas, éagsúlacht agus cuimsiú. Cuirimid litearthacht sna meáin chun cinn freisin. Táimid ag súil le ról forbartha meán níos leithne a ghlacadh sna blianta atá amach romhainn.

“Tá ár gcuid oibre fiúntach – déanaimid daoine a chosaint ar líne, agus déanaimid cinnte go léiríonn agus go múnlann tírdhreach na meán sochaí na hÉireann.”

“Tá Éire lárnach i rialáil na hEorpa toisc go bhfuil an oiread sin ardán mór bunaithe anseo. Tá go leor deiseanna ann chun ionadaíocht a dhéanamh d’Éirinn agus chun cur le fóraim idirnáisiúnta”

## Ár Luachanna



# Fáilte go Coimisiún na Meán

A Iarratasóir, a chara

Go raibh maith agat as do spéis i ról an Oifigigh Fheidhmiúcháin, Gearáin ó Úsáideoirí.

Fáilte go Coimisiún na Meán – coimisiún na hÉireann um rialú craoltóirí, na meáin ar líne agus tacú le forbairt na meán.

Táimid tiomanta do thírdhreach rathúil, éagsúil agus sábháilte ar líne agus ar na meáin a chinntiú. Ciallaíonn sé seo meascán de ghuthanna, tuairimí agus foinsí nuachta éagsúla. Ciallaíonn sé seo leanaí agus gach duine againn a chosaint ó ábhar díobhálach.

Tá lúcháir orainn a bheith ag earcú d'Oifigeach Feidhmiúcháin, Gearáin ó Úsáideoirí. Tá an ról seo mar chuid lárnach dár bhfás ag tacú le tosaíochtaí straitéiseacha Choimisiún na Meán, ag soláthar tacaíochta agus treo straitéiseach chun seachadadh bunúsach ár gcuid oibre a mhúnlú.

Más dúshlán é seo a chreideann tú a thabharfaidh aghaidh ar do chuid scileanna reatha, ba bhreá linn cloisteáil uait agus cuirimid fáilte roimh d'iarratas.

**Le gach dea-mhéin**

**Jeremy Godfrey, Cathaoirleach Feidhmiúcháin**



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



# Maidir leis an Ról seo

## Misean/Cuspóir an Róil

Mar Oifigeach Feidhmiúcháin laistigh den Fhoireann um Ghearáin ó Úsáideoirí, beidh tú ag cur le seirbhís éifeachtach agus éifeachtúil a sholáthar don phobal agus do chomhghleacaithe san eagraíocht. Mar chuid d'fhoireann atá ag méadú, beidh tú freagrach as tacú le bainisteoirí na foirne chun cuspóirí foriomlána an Choimisiúin a bhaint amach.

## Maidir leis an bhFoireann

Tá an Fhoireann um Ghearáin ó Úsáideoirí freagrach as gearáin a fháil i gcoinne soláthraithe seirbhíse mar gheall ar shárúithe líomhnaithe ar an Acht um Sheirbhísí Digiteacha (ASD). Faigheann an fhoireann seo gearáin a ardaítear tríd an bhfoireann Eispéiris Úsáideora, agus freisin go díreach ó Chomhordaitheoirí Seirbhísí Digiteacha (CSD) eile ar fud an AE, maidir le soláthraithe seirbhíse atá lonnaithe in Éirinn. Déanann an fhoireann seo gearáin a chur chun cinn de réir na reachtaíochta ábhartha, agus féadann siad gearáin a tharchur freisin chuig an gCoimisiún Eorpach, chuig an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (CICT), agus chuig CSD eile ar fud an AE de réir mar is gá.

## Príomhfhreagrachtaí

Is ról tacaíochta ríthábhachtacha iad ról Oifigigh Feidhmiúcháin a chuimsíonn freagrachtaí oibríúcháin, bainistíochta tionscadail agus roinnt freagrachtaí bainistíochta foirne. Áireofar ar na freagrachtaí :

- Measúnú agus próiseáil gearán de réir nósanna imeachta comhaontaithe;
- Faisnéis ghearáin a chur i láthair do pháirtithe leasmhara inmheánacha ar bhealach soiléir, beacht agus cuimsitheach;
- Comhfhreagras chuig páirtithe leasmhara a dhréachtú;
- An anailís sonraí atá ar fáil a úsáid, lena n-áirítear Príomhtháscairí Feidhmíochta (PTF), chun dul chun cinn an ualaigh oibre a thomhas go rialta;
- Cabhrú le gníomhaíochtaí oibre oibríochtúla eile a bhaineann leis an bhfoireann Gearán ó Úsáideoirí a dhéanamh, lena n-áirítear bainistiú bosca poist, tiomsú staitisticí agus tuarascálacha;
- Tacú le bainisteoirí líne agus comhghleacaithe de réir mar is gá;
- Pleanáil rannpháirtíochta geallsealbhóirí lena n-áirítear sceidealú cruinnithe agus glacadh miontuairiscí;
- Tacú le forbairt agus le cur i bhfeidhm straitéisí, beartais agus nósanna imeachta;
- Idirchaidreamh a dhéanamh le páirtithe leasmhara inmheánacha agus seachtracha de réir mar is gá.



# Fútsa

## Taithí, Scileanna, Eolas & Cáilíochtaí

### Critéir Riachtanacha

- Taithí inléirithe de 1 bhliain ar a laghad ar phróisis agus sreafaí oibre éifeachtacha a fhorbairt agus a thacú;
- Cáilíocht aitheanta ar a laghad Leibhéal 5 ar an gCreat Náisiúnta Cáilíochtaí (Ardteistiméireacht) nó a chomhionann;
- 1+ bhliain de thaithí i ról gaolmhar;
- Scileanna láidre eagrúcháin agus an cumas tosaíocht a thabhairt go héifeachtach agus ualach oibre suntasach á bhainistiú;
- Scileanna idirphearsanta dea-fhorbartha agus an cumas caidrimh a thógáil le go leor páirtithe leasmhara éagsúla agus oibriú go héifeachtach laistigh d'fhoireann;
- Scileanna cumarsáide den scoth idir scríofa agus labhartha;
- Fianaise ar an gcumas anailís a dhéanamh, smaoineamh go criticiúil agus breithiúnas maith a chur i bhfeidhm;
- Tuiscint agus spéis ar thírdhreach rialála agus digiteach na hÉireann;
- Treallús agus tiomantas do sheirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a sheachadadh, do chustaiméirí inmheánacha agus seachtracha;
- Scileanna láidre Microsoft Office (Word, Excel agus PowerPoint, Dynamics 365).

### Critéir Inmhianaithe

- Taithí láimhseála gearán nó imscrúdaithe;
- Taithí ar oibriú i dtimpeallacht rialála nó san earnáil phoiblí;
- Eolas nó taithí ar oibriú le hardáin ar líne;
- Inniúlacht in úsáid na Gaeilge a léiriú;

### Inniúlachtaí

Féach le do thoil liosta na n-inniúlachtaí a mheasúnófar ag céim an agallaimh don chomórtas seo:

- Ceannaireacht Foirne
- Breithiúnas, Anailís agus Cinnteoireacht
- Bainistiú agus Seachadadh Torthaí
- Scileanna Idirphearsanta agus Cumarsáide
- Saineolas, Oilteacht agus Féinforbairt
- Treallús & Tiomantas do Luachanna na Seirbhíse Poiblí



Trust



Impact



Courage



Independence



People  
Focused



Integrity

# Príomhfhaisnéis

## Maidir leis an bpacáiste & an próiseas iarratais

### Pacáiste

- Tá an post seo á thairiscint ar bhonn Buan.
- Lánaimseartha, 35 uair sa tseachtain
- Suíomh: Ról hibrideach a bheidh sa ról a chomhcheanglaíonn obair bhaile agus oifige. Tá oifigí an Choimisiúin lonnaithe ag Foirgnimh Shíol Bhroin, Bóthar Shíol Bhroin, Baile Átha Cliath 4, D04 NP20.

Grád agus Scála Pá :

- Tá an post seo grádaithe ag [scála](#) an Oifigigh Fheidhmiúcháin .
- Tá sonraí faoi shochair eile, téarmaí fostaíochta agus incháilitheachta le fáil ar shuíomh gréasáin Choimisiúin na Meán ag [www.cnam.ie/careers](http://www.cnam.ie/careers) laistigh den mhicreashuíomh tiomnaithe atá nasctha thíos.
- Ceapfar na hiarrthóirí rathúla ar an gcéad phointe den scála.

### Próiseas Iarratais

Má tá suim agat cur isteach ar an bpost seo, cuir isteach le do thoil :[CNAM](#)

- CV (2 leathanach ar a mhéad) agus litir chumhdaigh/ráiteas pearsanta (1 leathanach ar a mhéad) ag leagan amach cén fáth a gcreideann tú go gcomhlíonann do scileanna, taithí agus luachanna riachtanais an phoist **via** [CNAM](#)
- Tá ceapachán don ról seo faoi réir incháilitheacht an iarrthóra chun oibriú in Éirinn agus éilíonn gach post go mbeidh iarrthóirí ina gcónaí i bPoblacht na hÉireann.
- Dícháileofar iarrthóirí a bhíonn i mbun canbhasála agus fágfar iad as an áireamh.

### Socruithe Réasúnta

Cuirfead socruithe réasúnta ar fáil, más gá, le linn an phróisis earcaíochta. Chun socruithe réasúnta a phlé agus a iarraidh faoi rún déan teagmháil le do thoil le [amckiernan@cnam.ie](mailto:amckiernan@cnam.ie)

Is fostóir comhdheiseanna é Coimisiún na Meán. Fáiltimid roimh iarratais ó iarrthóirí a bhfuil cúlraí éagsúla acu agus táimid tiomanta do fhórsa saothair cuimsitheach agus ilghnéitheach a thugann léargas d'Éirinn an lae inniu a chur chun cinn. Oibrímid chun cultúr a chruthú ina mbíonn rochtain chomhionann ag gach duine ar dheiseanna agus ina mothaíonn sé/sí compordach a bheith iad féin ag an obair.

Dáta Deiridh : 3in 9ú Aibreán



Investors in  
Diversity

BRONZE

