Customer Charter

Met Éireann, Ireland's National Meteorological Service, is part of the Department of the Environment, Heritage and Local Government. Our mission is to monitor, analyse and predict Ireland's weather and climate, and to provide a range of high quality meteorological and related information to our customers.

We supply weather forecasts, warnings, climatological and environmental services to the general public, to aviation and to all sectors of the Irish economy.

Products and Services

Met Éireann will produce high quality weather observations, forecasts and warnings, along with a range of climatological and environmental services. Every effort will be made to match output style – whether for text, tabular or graphical products – with customers' requirements.

Customer Liaison

Met Éireann will maintain liaison with customers to help ensure that products and services match their needs. Customer satisfaction will be monitored through routine communications (telephone, letter, e-mail and fax), sector-specific surveys and face-to-face meetings at events and exhibitions.

Contact with Customers

Correspondence will normally be processed within 5 working days. An acknowledgement will be issued if it appears likely that more than 5 working days will be required for a substantive response.

Telephone calls will be answered courteously and promptly. Calls to operational offices may encounter some delays during periods of adverse weather, when call volumes increase substantially.

Personal callers - while Met Éireann has no public offices, many personal callers visit us in a business or professional capacity. In all cases we will try to arrange such visits at mutually convenient times and provide appropriate meeting facilities.

Publications

A regular schedule of routine publications will be maintained - Monthly Press Statement (first working day following the end of the month), Monthly Weather Bulletin (within 12 weeks of the end of each month) and Annual Report (3rd quarter of the year).

Web Site www.met.ie

All forecasts, warnings, observational and climatological data displayed on the site will be updated regularly. The design and content of the site will be monitored and enhanced on an on-going basis.

Forecast Accuracy

Met Éireann will include in its Annual Reports a range of verification scores showing the level of forecast accuracy.

Feedback

Met Éireann welcomes comments and suggestions on all aspects of its services. The Customer Liaison Officer (customer.liaison@met.ie) is the central contact point for managing customer feedback.

Equality/Diversity

Met Éireann is committed to treating all customers equally, while at the same time respecting individual distinctiveness and requirements.

Irish Language

Every effort will be made to facilitate customers who wish to conduct their business with Met Éireann through Irish. All correspondence received in Irish will be responded to in Irish.

Freedom of Information

Requests under the Freedom of Information Act may be directed to Met Éireann's FOI Officer at Glasnevin Hill, Dublin 9 (foi@met.ie).

Cairt Chustaiméara

Is í Met Éireann an tSeirbhís Náisiúnta Meitéareolaíochta, rannóg den Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil. Is é an misean atá againn ná, breathnú, anailísiú agus réamhinsint a dhéanamh ar aimsir agus ar aeráid na hÉireann, agus chun raon seirbhísí meitéareolaíochta agus eolas gaolmhar den scoth a sholáthar d'ár gcustaiméirí.

Soláthraímid réamhfhaisnéiseanna, rabhaidh, seirbhísí aeráide agus comhshaoil don phobal, do lucht eitleoireachta agus do gach rannóg de gheilleagar na hÉireann.

Táirgí agus Seirbhísí

Táirgeoimid tuairiscí aimsire, réamhfhaisnéiseanna agus rabhaidh de'n scoth, maille le raon seirbhísí aeráide agus comhshaoil. Déanfar rí-iarracht an stíl soláthar a chur in oiriúint do riachtanais na gcustaiméirí, cibé acu má's táirgí téacs, táblacha nó grafaiceacha atá i gceist.

Ceangal Chustaiméara

Coinneoidh Met Éireann ceangal le custaiméirí chun deimhniú go bhfuil ár dtáirgí oiriúnach dóibh. Déanfar monatóireacht ar shástacht na gcustaiméir tré ghnáthchumarsáid (Teileafón, litreacha, ríomh-phost agus faics), suirbhéanna sainiúla agus tré bhualadh leo go pearsanta ag imeachtaí agus taispeántais.

Caidreamh le Custaiméirí

Déanfar próiseáil ar **Chomhfhreagras** taobh istigh de chúig lá de ghnáth. Seolfar admháil má tá cuma ar an scéal go dtógfaidh se breis is cúig lá chun freagra cuimsitheach a thabhairt.

Freagrófar **Glaonna Teileafón** go pras agus go cúirtéiseach. Caithfear glacadh leis go bhfuil baol ann nach mbeidh ar ár gcumas freastal ar ghlaonna chomh scioptha is ba mhian linn le linn babhtaí droch-aimsire, toisc go n-imíonn líon na nglaonna i méid le linn tréimhsí doininne.

Cuairteoirí Pearsanta – cé nach bhfuil oifigí poiblí ag Met Éireann, buaileann cuairteoirí gnó nó proifisiúnta isteach chugainn. Déanfaimid tréan-iarracht na cuairteanna seo a eagrú ag amanta caoithiúla agus áiseanna cruinnithe cuí a sholáthar.

Foilseacháin

Eiseófar na foilseacháin seo a leanas de réir an sceidil: Preas-Ráiteas Míosúil ar an gcéad lá oibre tar éis deireadh na míosa, Tuairisc Aimsire Míosúil taobh istigh de dhá sheachtain déag tar éis deireadh na míosa, agus Tuairisc Bhliaintiúil sa tríú ráithe den bhliain.

Gréasán www.met.ie

Déanfar athnuachaint go rialta ar gach réamhfhaisnéis, rabhadh, tuairisc aimsire agus sonraí aeráide atá ar fáil ar an ngréasán. Déanfar monatóireacht agus feabhsú ar an suíomh go rialta.

Cruinneas Réamhfhaisnéise

Foilseófar sa Tuairisc Bhliaintiúil réimse de scóranna fíoruithe ag taispeáint leibhéal cruinnis na réamhfhaisnéiseanna.

Aiseolas

Fáiltíonn Met Éireann roimh léirmheasanna agus moltaí ar gach gné den tseirbhís. Is é an tOifigeach Caidrimh (customer.liaison@met.ie) an té atá freagrach as riaradh aiseolais chustaiméirí.

Comhionnanas/Éagsúlacht

Geallann Met Éireann deighleáil le gach custaiméar go cothrom agus ag an am chéanna ag tabhairt aird ar dhifriúlacht agus riachtanais ar leith.

An Ghaeilge

Déanfar gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mhaith leo a gcuid gnó a dhéanamh le Met Éireann tré mheán na Gaeilge. Freagrófar comhfhreagras a gheibhtear as Gaeilge sa teanga sin.

Saoráil Faisnéise

Is féidir iarrtais faoin Acht um Shaoráil Faisnéise a sheoladh chuigh Oifigeach Saoráil Faisnéise, Met Éireann, Cnoc Ghlas Naíon, Baile Átha Cliath 9 (foi@met.ie).