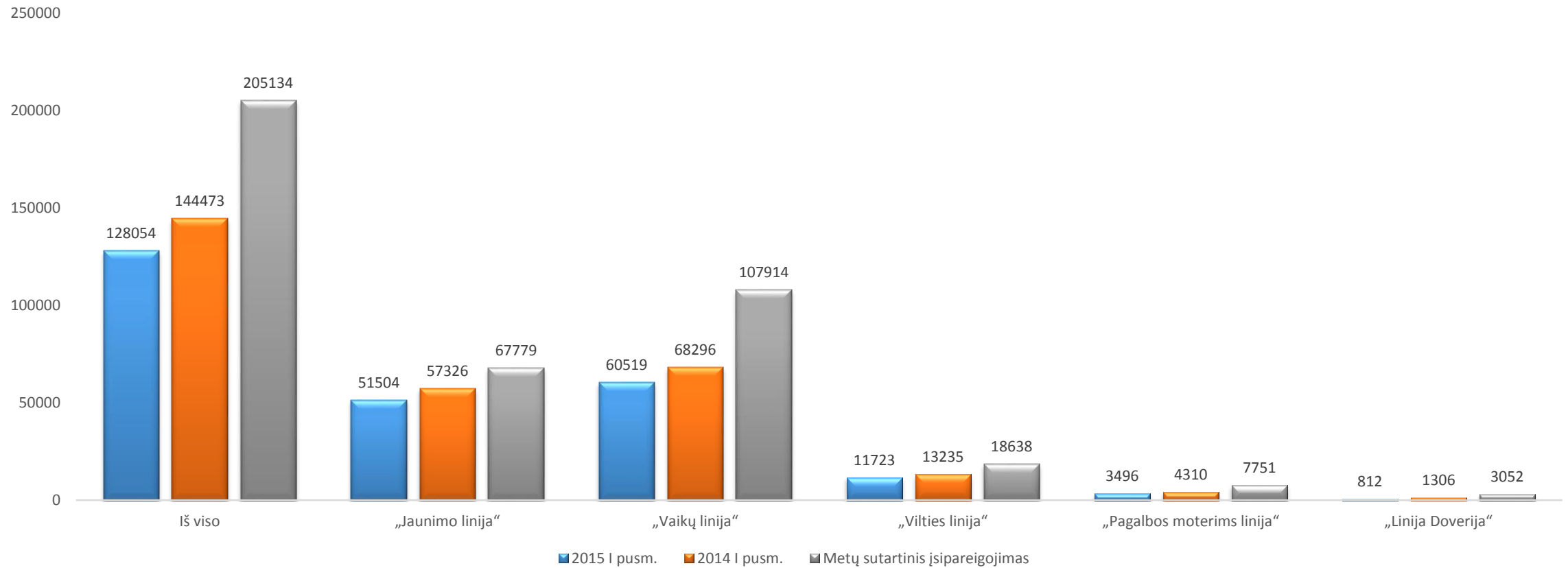




Lietuvos emocinės paramos
tarnybų asociacija

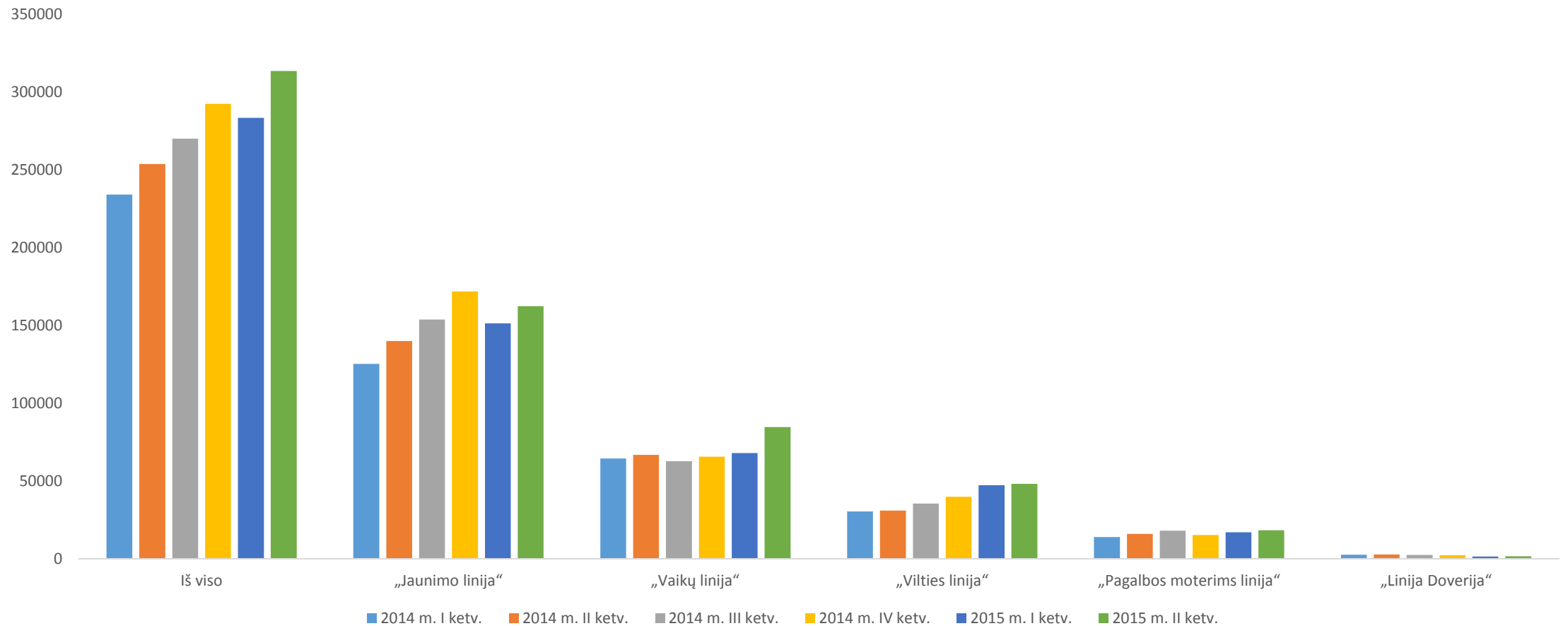
2015 metų I pusmečio veiklos rezultatai

Atsakyti skambučiai



Pokytis (2015 m. I pusr. su 2014 m. I pusr.)	-11%	-10%	-11%	-11%	-19%	-38%
2015 m. sutartinio įsipareigojimo vykdymas per I pusr.	62%	76%	56%	63%	45%	27%

Bendra atsakytų skambučių trukmė (min.)



Pokytis (2015 m. II ketv. su 2014 m. I ketv.)

+34%

+30%

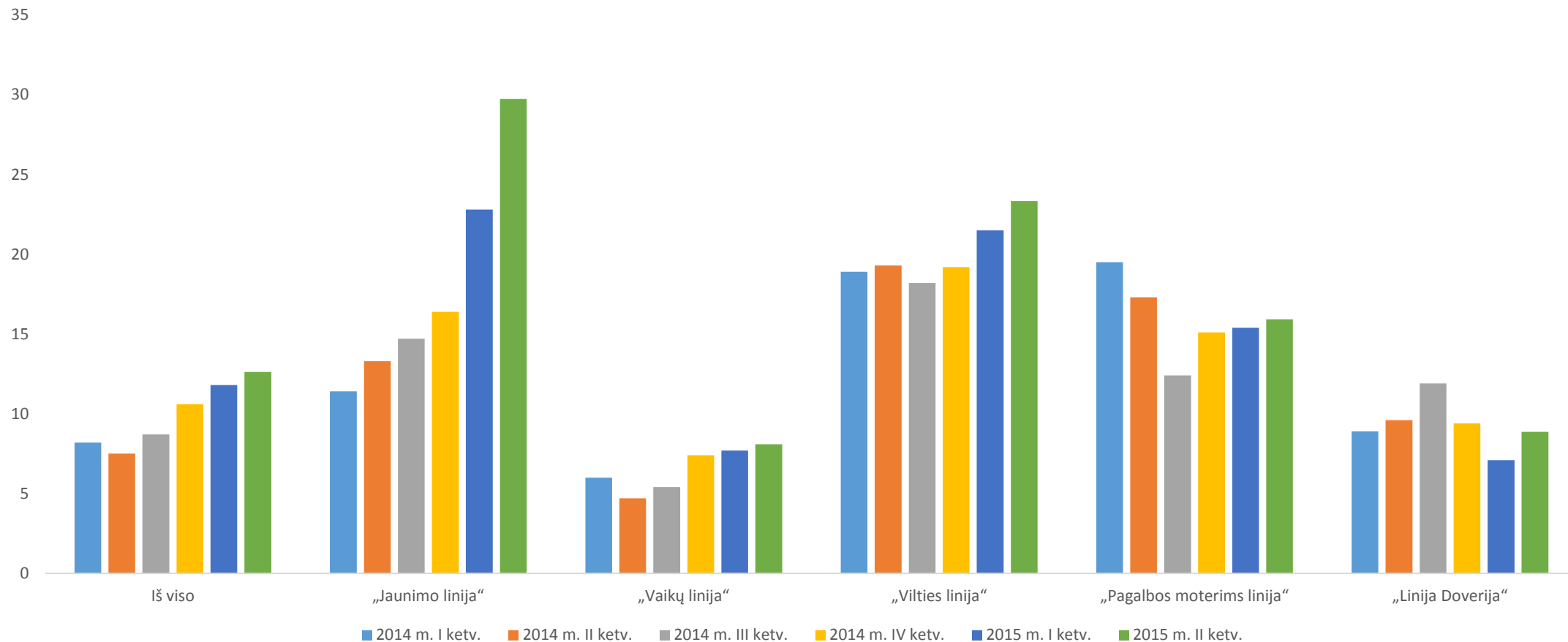
+31%

+58%

+30%

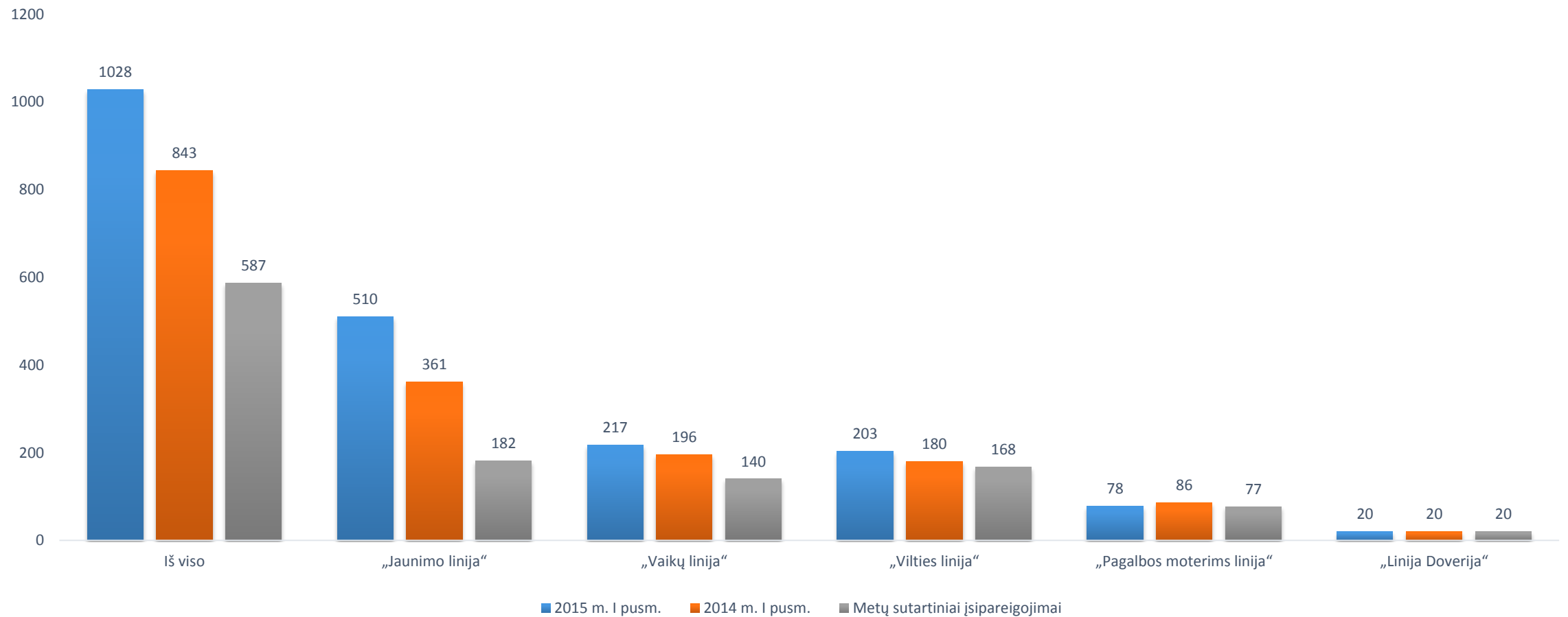
-40%

Atsakytų skambučių dalis (procentais)



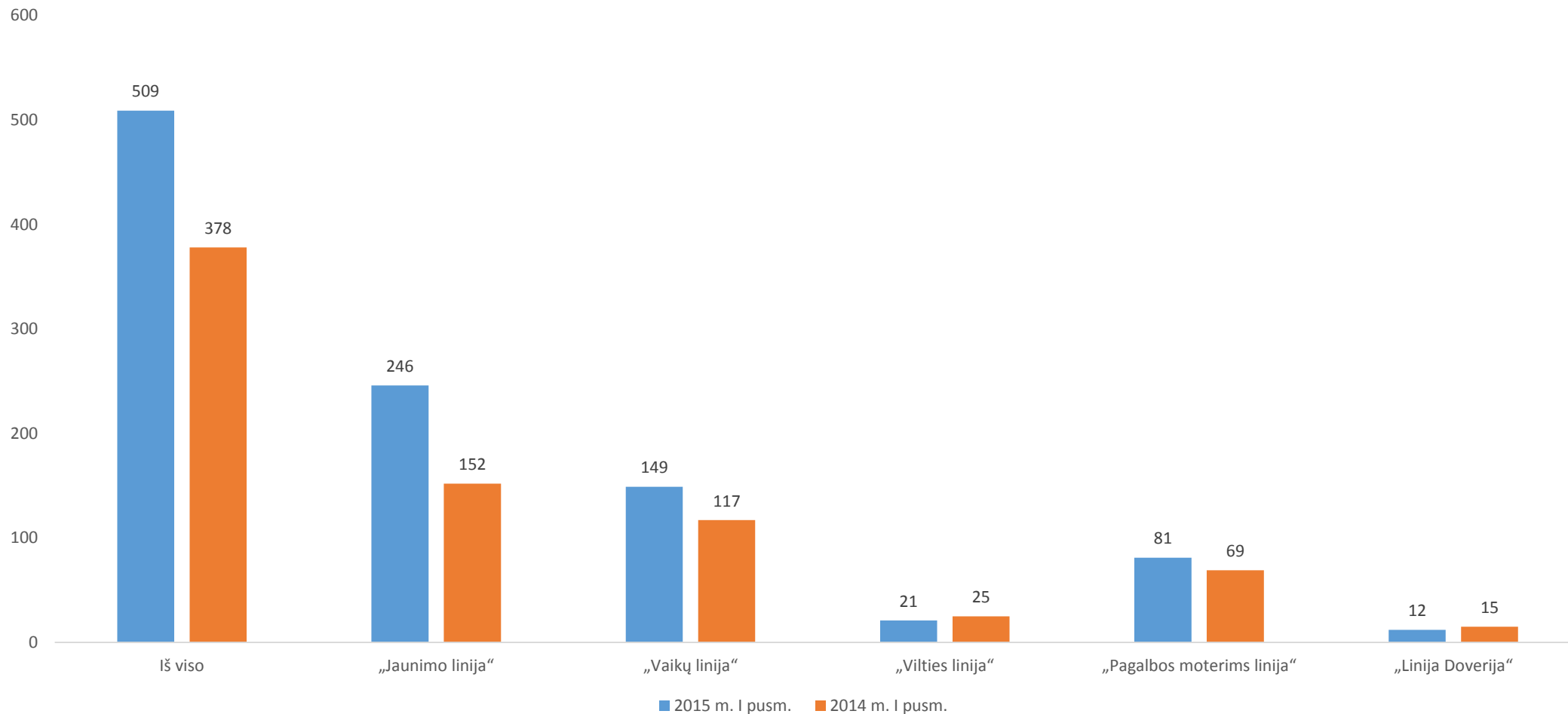
Atsakytų skambučių dalis 2015 m. II ketv.	12,6%	29,7%	8,1%	23,3%	15,9%	8,9%
Pokytis (2015 m. II ketv. su 2014 m. I ketv.)	+54%	+161%	+35%	+23%	-18%	0%

Darbo laikas per savaitę (valandomis)



Pokytis (2015 m. I pusr. su 2014 m. I pusr.)	+59%	+129%	+11%	+13%	-9%	0%
Sutartinių įsipareigojimų vykdymas	229%	454%	155%	121%	101%	100%

Konsultantų skaičius



Pokytis (2015 m. I pusr. su 2014 m. I pusr.)

+35%

+62%

+27%

-16%

+17%

-20%

Išvados

- Nors pavyksta atsiliepti į mažiau skambučių, bet bendra pokalbių trukmė auga, kadangi ilgėja skambučio vidutinė trukmė.
- Sprendžiant pagal pirmojo pusmečio duomenis, kelioms linijoms kyla rizika nepasiekti su valstybe sutarto metinio atsakytų skambučių skaičiaus rezultato.
- Pailginus darbo laiką ir padidinus konsultantų skaičių (daugiausiai – „Jaunimo linijoje“), pavyko per metus padidinti atsakytų skambučių dalį nuo 7,5 iki 12,6 procentų
- Iššūkiai:
 - Skirtinga linijų pažanga siekiant geresnių rezultatų,
 - Norint išlaikyti gerus rezultatus ir toliau didinti atsakytų skambučių dalį, reikalingas didesnis finansavimas.