

OBJECTIUS: Millorar el rendiment en el treball i l'autoestima a nivell laboral.

CONTINGUT:

- Establiment i planificació d'objectius
- Establir recursos materials, temporals i humans
- Disseny del pla d'acció
- Tècniques gràfiques de planificació
- Presa de decisions, Sistema M.O.S.
- Establiment i planificació d'objectius
- Establir recursos materials, temporals i humans
- Disseny del pla d'acció
- Tècniques gràfiques de planificació
- Presa de decisions, Sistema M.O.S.

ÀREA: COMUNICACIÓ I HABILITATS PERSONALS

CODI: CIHP0012 7

CURS: Atenció al ciutadà

DURADA: 20 hores

DATA: Mes d'octubre

LLOC: FORMACIÓ EN LÍNIA

DESTINATARIS: Personal funcionari i laboral de l'administració local

GRUPS: A1,A2,AP,C1,C2

NIVELLS: 1,2,3,4,5,6,7,8

REQUISITS: Personal que treballi en serveis d'atenció al públic (Preferent)

OBJECTIUS: Desenvolupar habilitats de comunicació òptimes que tinguin com a resultat la satisfacció del ciutadà-client en l'atenció de les seves necessitats.

CONTINGUT: Els processos en la comunicació humana. La motivació de l'informador públic. Tipologia dels ciutadans-clients. Les barreres en la comunicació. Habilitats de comunicació: la satisfacció del ciutadà. Maneig de les situacions difícils: queixes i reclamacions.

— o —

Num. 11504

Resolució de la presidenta de l'Escola Balear d'Administració Pública per la qual s'aprova el calendari de les proves de llengua catalana organitzades per l'Escola Balear d'Administració Pública l'any 2010

Antecedents

1. El pla anual, la convocatòria i les instruccions dels cursos de llengua catalana organitzats per l'Escola Balear d'Administració Pública per a l'any 2010 es van aprovar mitjançant la resolució de 27 d'octubre de 2009 (BOIB núm. 167, de 17 de novembre), modificada per la Resolució de 21 de gener de 2010 (BOIB núm. 20, de 6 de febrer).

2. El punt 20 de les instruccions aprovades com a annex 2 de la resolució indicada, estableix que les proves dels diferents nivells de llengua catalana, corresponents als cursos del Pla de Llengües 2010, es duran a terme en dues convocatòries, la primera el mes de juny i la segona el mes de setembre. D'altra banda, preveu que les dates, l'hora i el lloc de realització de les proves s'anunciaran prou temps abans.

Fonaments de dret.

1. L'article 4.18 del Decret 105/2004, de 23 de desembre, pel qual es regula el règim jurídic i l'organització de l'EBAP, inclou entre les funcions de l'EBAP difondre i normalitzar l'ús de la llengua catalana en l'àmbit del personal de l'Administració autonòmica.

2. L'article 14 del Decret 191/1996 de 25 d'octubre, pel qual es regulen les condicions generals de les activitats formatives que organitza la Conselleria d'Interior, regula les convocatòries i les proves dels cursos d'ensenyament de llengües, i l'Ordre de la Conselleria de la Funció Pública i Interior de 25 de gener de 1999 per la qual es desplega el Decret 191/1996, de 25 d'octubre, regula les condicions de la inscripció als diferents nivells de llengua catalana i de l'expedició dels certificats.

3. La convocatòria i el punt 20 de les instruccions que regeixen els cursos de llengua catalana de l'EBAP per a l'any 2010, aprovats per la Resolució de la consellera d'Innovació, Interior i Justícia de 27 d'octubre de 2009 (BOIB núm. 167, de 17 de novembre), modificada per la Resolució de 21 de gener de 2010 (BOIB núm. 20, de 6 de febrer).

Per tot això, d'acord amb les atribucions atorgades per l'article 8 del Decret 105/2004, de 23 de desembre, pel qual es regula el règim jurídic i l'organització de l'EBAP, dicta la següent

RESOLUCIÓ

1. Aprovar el calendari de les proves de llengua catalana de l'EBAP per a l'any 2010 en els termes que s'indiquen a l'annex d'aquesta Resolució.

2. Ordenar la publicació d'aquesta Resolució en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Palma, 7 de maig de 2010

La presidenta de l'Escola Balear d'Administració Pública
Pilar Costa Serra

Annex

Calendari de les proves dels diferents nivells llengua catalana corresponents als cursos del Pla de Llengües de l'any 2010 de l'EBAP

Mallorca

Es duran a terme a la seu de l'EBAP. Gremi corredors, 10, 3r. Polígon Son Rossinyol (Palma), els següents dies i hores:

Dia 25 de juny de 2010: nivell D, a les 16'00

Dia 26 de juny de 2010: nivell B, a les 09'00

Dia 1 de juliol de 2010: nivell A, a les 16'00

Dia 2 de juliol de 2010: nivell E, a les 16'00

Dia 3 de juliol de 2010: nivell C, a les 09'00

Menorca

Dia 25 de juny de 2010: nivell D, a les 16'00 a l'EBAP. Carrer Miquel de Verí, 6 (Maò)

Dia 26 de juny de 2010: nivell B, a les 09'00 a l'IES Joan Ramis i Ramis (Maò)

Dia 3 de juliol de 2010: nivell C, a les 09'00 a l'IES Joan Ramis i Ramis (Maò)

Eivissa

Dia 25 de juny de 2010: nivell D, a les 16'00 al SOIB. Crta Sant Antoni km. 1'2. Blanca Dona, s/n (Eivissa)

Dia 26 de juny de 2010: nivell B, a les 09'00 a l'IES Isidor Macabich (Eivissa)

Dia 1 de juliol de 2010: nivell A, a les 16'00 al SOIB. Crta Sant Antoni km. 1'2. Blanca Dona, s/n (Eivissa)

Dia 2 de juliol de 2010: nivell E, a les 16'00 al SOIB. Crta Sant Antoni km. 1'2. Blanca Dona, s/n (Eivissa)

Dia 3 de juliol de 2010: nivell C, a les 09'00 l'IES Isidor Macabich (Eivissa)

Formentera

Dia 25 de juny de 2010: nivell D, a les 16'00 al centre de professors i recursos. Avinguda Porto Salé, 87

Dia 26 de juny de 2010: nivell B, a les 09'00 al centre de professors i recursos. Avinguda Porto Salé, 87

Dia 3 de juliol de 2010: nivell C, a les 09'00 al centre de professors i recursos. Avinguda Porto Salé, 87

— o —

Num. 11554

Acord del Consell de Govern de dia 14 de maig de 2010 per a l'adjudicació definitiva de la concessió (gestió indirecta) per al servei públic de radiodifusió sonora en ones mètriques amb modulació de freqüència a Radio Amanecer, SA, a la localitat d'Eivissa (96.6 MHz)

Es considera el que estableixen els articles 14 i 16 del Decret 86/1995, de 7 de setembre, modificat pel Decret 62/1997, mitjançant el qual es regula el règim i el procediment de concessió d'emissores de radiodifusió sonora en ones mètriques amb modulació de freqüència de caràcter comercial en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

D'acord amb l'article 16.1 del Decret 86/1995, i el Decret 10/2010, de 9 de març, del president de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, correspon al Consell de Govern, a proposta de la consellera d'Innovació, Interior i Justícia, atorgar la concessió definitiva de les emissores de radiodifusió.

En l'Acord del Consell de Govern de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears de 25 de maig de 2007 es va adjudicar amb caràcter provisional a l'entitat Radio Amanecer, SA, juntament amb altres entitats i ubicacions, la concessió (gestió indirecta) del servei públic de radiodifusió sonora en ones mètriques amb modulació de freqüència de la localitat d'Eivissa (96.6 MHz).

Així mateix, d'acord amb la disposició transitòria única del Decret 36/2008, de 4 d'abril, que deroga el Decret 86/1995, les concessions existents a