

# **LA QUALITA' DEI SERVIZI IN TEMPI DI CRISI**

## **Il MAQS - Sistema qualità del CNCA**

### **narrazioni, riflessioni e sperimentazioni itineranti**

**18 settembre 2012**  
*c/o Sala convegni Salesiani*  
*Via Marsala, 42 – Roma*  
*(nei pressi della stazione Termini)*

10.00 – 10.45 INTRODUZIONE: Presentazione del lavoro svolto attraverso il progetto MAQS  
( Anna Martini e Paolo Bani)

11.00 - 13.00 CONFRONTO LABORATORIALE sui 4 temi/documenti

- identità
- bilancio sociale
- carta dei servizi
- organizzazione

13.00- 14.00 pausa pranzo

14.00 – 14.30 SPUNTI, SUGGERIMENTI e DOMANDE dai gruppi: chiari - scuri – possibilità

14.30 – 16.30 TAVOLA ROTONDA con componenti comitato scientifico  
(Ugo Ascoli, Marco Brunod, Vincenzo Castelli )

17.00 Conclusioni della Presidenza