



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

KROTON COMMUNITY ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

Accoglienza, prossimità, educazione, tutela dei diritti

Edizione 2026 | Struttura stabile per aree di intervento

Principio guida

“È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitano di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini.” Art. 3, Costituzione italiana.

DOCUMENTO

Scheda della Carta dei Servizi

Ambito, dati identificativi e criteri di aggiornamento

Finalità

La Carta presenta in modo chiaro l'identità della cooperativa, le aree di intervento, i principi di erogazione, gli strumenti di qualità e le modalità di partecipazione, segnalazione e reclamo.

Criterio di stabilità

La Carta descrive aree di intervento stabili e criteri trasversali. Le singole progettualità non sono numerate come servizi autonomi e possono essere attivate, concluse o aggiornate senza modificare l'impianto generale della Carta.

Voce	Informazione
Denominazione	Società Cooperativa Sociale "Kroton Community" - ONLUS
Forma giuridica	Cooperativa sociale di tipo A
Sede legale	Via Mario Nicoletta 49, 88900 Crotone
Registro delle Imprese	C.C.I.A.A. di Catanzaro, Crotone e Vibo Valentia, n. 02748960792, iscrizione dal 27/12/2005; R.E.A. KR-166167.
RUNTS	Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, sezione Imprese Sociali, n. di repertorio 13100, iscrizione dal 21/03/2022.
Albo regionale Cooperative Sociali	Regione Calabria, n. 268 dal 17/06/2014, sezione A, n. 7 della sezione territoriale di Crotone, giusta Delibera Dirigenziale n. 960 del 17/06/2014.
Codice fiscale e P. IVA	02748960792
Albo delle Società Cooperative	N. A170885 dal 23/12/2005, sezione cooperative a mutualità prevalente, categoria cooperative sociali, attività esercitata: produzione e lavoro - gestione di servizi (tipo A).
Codice ATECO	88.99.00
Telefono	329 722 9719
E-mail	kroton_community@libero.it
PEC	kroton.community@pec.confcooperative.it
Sito	www.krotoncommunity.it

ORIENTAMENTO

Indice

Una struttura pensata per consultazione rapida

1	Che cos'è la Carta dei Servizi
2	Identità, missione e valori
3	Governance e Consiglio di Amministrazione
4	Contesto territoriale e lavoro di rete
5	Mappa delle aree e modello operativo
6	Area: accoglienza, migrazione e integrazione
7	Area: povertà, marginalità e prossimità
8	Area: educazione, minori e comunità
9	Area: diritti, tutela, legalità e cittadinanza
10	Area: inclusione sociale, autonomia e lavoro
11	Principi di erogazione
12	Qualità, monitoraggio e trasparenza
13	Diritti, riservatezza e partecipazione
14	Segnalazioni e reclami
15	Contatti

Nota di lettura

La Carta non è organizzata per singolo progetto: ogni iniziativa viene ricondotta all'area di intervento prevalente. In questo modo nuovi progetti possono essere attivati senza trasformare la Carta in un elenco annuale di attività.

Che cos'è la Carta dei Servizi

Trasparenza, diritti, qualità e responsabilità

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui Kroton Community rende conoscibili i propri ambiti di intervento, chiarisce gli impegni assunti verso cittadini e beneficiari e indica come partecipare alla valutazione dei servizi. Non è una brochure promozionale: è un documento di trasparenza che collega identità, attività, qualità e tutela.

A cosa serve

Informare sulle aree di intervento e sui destinatari; rendere comprensibili finalità e modalità; facilitare l'accesso alle informazioni; esplicitare i principi di erogazione; promuovere ascolto, feedback e reclamo.

A chi si rivolge

Beneficiari diretti e indiretti, famiglie, cittadini, enti pubblici, organizzazioni partner, personale, soci, finanziatori, fornitori e comunità locale.

Riferimenti essenziali

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Legge 8 novembre 2000, n. 328 Sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Regolamento (UE) 2016/679 Protezione dei dati personali e diritti degli interessati.

D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche Codice nazionale in materia di protezione dei dati personali.

Impegno di aggiornamento

La cooperativa aggiorna la Carta quando cambiano elementi strutturali, organizzativi o normativi rilevanti. L'avvio o la conclusione di singole progettualità non richiede, di per sé, una nuova edizione della Carta.

Identità, missione e valori

Una cooperativa sociale radicata nel territorio di Crotone

Kroton Community è una cooperativa sociale di tipo A che realizza interventi socio-sanitari, educativi e di inclusione, con attenzione alle persone migranti, alla povertà, all'infanzia, alla grave marginalità e alle condizioni di svantaggio sociale, relazionale, psicologico ed economico.

La missione è perseguire l'interesse generale della comunità, promuovere la dignità e l'autonomia delle persone e favorire l'integrazione sociale e lavorativa attraverso interventi di prossimità, collaborazione istituzionale e lavoro di rete.

Valori guida

Dignità della persona Centralità della persona, rispetto della sua storia e riconoscimento dei diritti.	Autonomia ed empowerment Percorsi orientati a capacità, scelta, responsabilità e progressiva autonomia.
Prossimità e ascolto Presenza nei contesti di vita, ascolto attivo e accessibilità delle risposte.	Uguaglianza e non discriminazione Parità di trattamento e attenzione alle barriere che ostacolano l'accesso.
Partecipazione e corresponsabilità Coinvolgimento delle persone e della comunità nei percorsi e nel miglioramento.	Legalità, trasparenza e rete Collaborazione tra soggetti pubblici, Terzo Settore e comunità, con responsabilità e tracciabilità.

La cooperativa opera prevalentemente nel territorio di Crotone e della provincia, attraverso interventi realizzati direttamente o in collaborazione con enti pubblici e organizzazioni del Terzo Settore.

Governance e Consiglio di Amministrazione

Responsabilità, indirizzo e organizzazione

La governance della cooperativa si articola negli organi sociali previsti dalla normativa e dallo Statuto. La gestione operativa è affidata a funzioni di coordinamento e a équipe professionali, organizzate in relazione alle aree di intervento e alle specifiche progettualità.

Consiglio di Amministrazione

Presidente Albina Amato	Vicepresidente Aldo Pirillo
Componente del Consiglio di Amministrazione Emanuela Vrenna La composizione è riportata sulla base delle informazioni pubblicate sul sito istituzionale della cooperativa. Per nomine, cessazioni e variazioni fanno fede gli atti societari vigenti.	

Assetto organizzativo

- coordinamento delle aree e dei progetti;
- équipe multidisciplinari e professionisti con funzioni educative, sociali, amministrative e di mediazione;
- raccordo con enti committenti, servizi territoriali, partner e reti del Terzo Settore;
- monitoraggio delle attività, gestione documentale e rendicontazione secondo gli atti applicabili.

Contesto territoriale e lavoro di rete

Bisogni complessi richiedono risposte integrate

L'azione della cooperativa si sviluppa in un territorio nel quale fragilità economiche, occupazionali, educative, abitative, relazionali e migratorie possono sovrapporsi. Per questo gli interventi connettono sostegno immediato, accesso ai diritti, accompagnamento e percorsi di autonomia.

Metodo di rete

Kroton Community coinvolge personale, soci, beneficiari, enti pubblici, organizzazioni partner, finanziatori, fornitori e collettività attraverso équipe, monitoraggi, tavoli, co-progettazione, colloqui, questionari e iniziative territoriali.

Persone e famiglie Ascolto dei bisogni, partecipazione ai percorsi, restituzioni e valutazione della qualità.	Servizi pubblici Raccordo istituzionale, invii, presa in carico integrata e accesso alle prestazioni.
Terzo Settore Partenariati, coprogettazione, azioni di comunità e integrazione di competenze.	Comunità locale Informazione, cittadinanza attiva, sensibilizzazione e costruzione di legami solidali.
Criterio operativo Quando il bisogno supera il perimetro del singolo intervento, l'équipe orienta la persona verso il servizio competente o attiva il raccordo con la rete territoriale, nei limiti delle funzioni e delle risorse disponibili.	

Mappa delle aree e modello operativo

Una struttura stabile, indipendente dal ciclo di vita dei singoli progetti

Accoglienza, migrazione e integrazione Accoglienza, orientamento, mediazione, inclusione e autonomia.	Povertà, marginalità e prossimità Bisogni primari, grave marginalità, orientamento e servizi di prossimità.
Educazione, minori e comunità Interventi educativi, prevenzione del disagio, laboratori e partecipazione.	Diritti, tutela, legalità e cittadinanza Accesso ai diritti, tutela, ascolto, legalità e cittadinanza attiva.
Inclusione sociale, autonomia e lavoro Accompagnamento all'autonomia personale, abitativa, sociale e lavorativa.	Progettazione e reti Funzione trasversale di analisi dei bisogni, partenariato e sviluppo di nuove risposte.

Modello operativo trasversale

ASCOLTO	ANALISI DEL BISOGNO	ORIENTAMENTO / PRESA IN CARICO	INTERVENTO PERSONALIZZATO	MONITORAGGIO / AUTONOMIA
---------	---------------------	--------------------------------	---------------------------	--------------------------

Come vengono trattati i progetti

Le singole progettualità sono ricondotte all'area di intervento prevalente e possono cambiare nel tempo. L'elenco aggiornato delle iniziative viene comunicato attraverso il sito istituzionale, il Bilancio Sociale e gli atti dei singoli progetti.

AREA DI INTERVENTO 1

Accoglienza, migrazione e integrazione

Dignità, diritti, inclusione e autonomia

FINALITÀ

Promuovere percorsi di accoglienza e integrazione capaci di sostenere l'accesso ai diritti, l'interazione con il territorio e la progressiva autonomia delle persone migranti.

DESTINATARI

Persone migranti, richiedenti asilo, titolari di protezione e altri destinatari individuati dagli atti dei progetti attivati.

ATTIVITÀ PRINCIPALI

- accoglienza e accompagnamento sociale;
- orientamento ai servizi territoriali e ai diritti;
- supporto amministrativo e mediazione linguistico-culturale, quando prevista;
- apprendimento della lingua italiana e accompagnamento educativo;
- orientamento abitativo, formativo e lavorativo;
- sviluppo delle competenze personali e sociali.

Esiti perseguiti

Maggiore accessibilità dei servizi, rafforzamento delle competenze, stabilizzazione dei percorsi di vita, costruzione di relazioni territoriali e progressiva autonomia.

Modalità di accesso

Le modalità di accesso dipendono dagli atti del progetto, dagli enti competenti e dalla tipologia di percorso. La cooperativa fornisce una prima informazione e orienta verso il canale appropriato.

AREA DI INTERVENTO 2

Povert , marginalit  e prossimit 

Bisogni primari, accesso ai servizi e accompagnamento

FINALIT 

Contrastare povert  materiale, grave marginalit  ed esclusione sociale, avvicinando i servizi alle persone e costruendo percorsi di sostegno e autonomia.

DESTINATARI

Persone senza dimora, persone e nuclei familiari in condizioni di fragilit  economica o sociale, cittadini che incontrano ostacoli nell'accesso ai servizi.

ATTIVIT  PRINCIPALI

- accoglienza, ascolto e valutazione del bisogno;
- risposta ai bisogni primari nell'ambito delle risorse disponibili;
- interventi di strada e di prossimit ;
- informazione sociale e orientamento ai servizi;
- facilitazione dell'accesso a prestazioni e opportunit ;
- accompagnamento socio-educativo e raccordo con la rete.

Esiti perseguiti

Riduzione delle barriere di accesso, risposta pi  tempestiva ai bisogni essenziali, rafforzamento dei legami di fiducia e attivazione di percorsi personalizzati.

Modalit  di accesso

L'accesso pu  avvenire tramite sportello, attivit  di prossimit , invio della rete o altre modalit  previste dalla specifica progettualit .

AREA DI INTERVENTO 3

Educazione, minori e comunità

Prevenzione, competenze e partecipazione

FINALITÀ

Promuovere benessere, partecipazione e opportunità educative, prevenendo il disagio e contrastando le disuguaglianze educative nei contesti scolastici e di comunità.

DESTINATARI

Minori, adolescenti, giovani, famiglie e comunità educanti, secondo i destinatari definiti dalle singole iniziative.

ATTIVITÀ PRINCIPALI

- laboratori socio-educativi, culturali e creativi;
- supporto educativo e accompagnamento nei percorsi scolastici;
- azioni di prevenzione del disagio e della dispersione;
- sviluppo delle competenze relazionali, sociali e di cittadinanza;
- attività territoriali e di comunità;
- coinvolgimento delle famiglie e dei soggetti educativi quando previsto.

Esiti perseguiti

Aumento della partecipazione, rafforzamento delle competenze, miglioramento delle relazioni e maggiore capacità dei contesti educativi di sostenere i percorsi di crescita.

Modalità di accesso

La partecipazione è definita in relazione alle scuole, ai servizi, ai partenariati e ai criteri delle singole progettualità.

AREA DI INTERVENTO 4

Diritti, tutela, legalità e cittadinanza

Informazione, protezione, responsabilità e partecipazione civile

FINALITÀ

Favorire l'accesso ai diritti, la tutela delle persone e la costruzione di una cultura della legalità, della responsabilità e della cittadinanza attiva.

DESTINATARI

Persone che necessitano di informazione, orientamento o tutela; vittime di reato; minori, giovani e adulti coinvolti in iniziative di legalità e cittadinanza; destinatari di percorsi di giustizia di comunità quando previsti.

ATTIVITÀ PRINCIPALI

- ascolto qualificato e orientamento ai servizi di tutela;
- informazione sui diritti e accompagnamento verso le risorse competenti;
- supporto legale o psicologico quando previsto dalla progettualità;
- iniziative di educazione alla legalità e cittadinanza attiva;
- esperienze di volontariato e responsabilità sociale;
- collaborazioni territoriali nell'area penale esterna, nei limiti degli accordi attivati.

Esiti perseguiti

Maggiore consapevolezza dei diritti, riduzione dell'isolamento, accesso più tempestivo alla tutela e rafforzamento della partecipazione responsabile alla vita della comunità.

Modalità di accesso

Le modalità di accesso variano in base alla natura dell'intervento: accesso diretto, invio istituzionale, partecipazione a iniziative pubbliche o procedure specifiche previste dal progetto.

AREA DI INTERVENTO 5

Inclusione sociale, autonomia e lavoro

Competenze, partecipazione e percorsi di vita

FINALITÀ

Sostenere le persone in condizioni di svantaggio nello sviluppo di autonomie personali, sociali, abitative e lavorative, valorizzando competenze e risorse individuali.

DESTINATARI

Persone adulte e giovani in condizioni di fragilità o svantaggio, con bisogni di orientamento, attivazione e accompagnamento verso l'autonomia.

ATTIVITÀ PRINCIPALI

- bilancio dei bisogni e delle risorse personali;
- orientamento formativo e lavorativo;
- sviluppo di competenze trasversali e sociali;
- accompagnamento ai servizi per il lavoro e alle opportunità territoriali;
- supporto ai percorsi di autonomia abitativa e organizzazione della vita quotidiana;
- raccordo con imprese, servizi, enti e reti quando previsto.

Esiti perseguiti

Rafforzamento dell'autoefficacia, maggiore partecipazione sociale, miglioramento della capacità di utilizzare le opportunità del territorio e costruzione di percorsi sostenibili di autonomia.

Modalità di accesso

L'accesso dipende dai criteri dei progetti, dagli invii e dalle opportunità disponibili. L'équipe esplicita condizioni, limiti e modalità del percorso prima della presa in carico.

Principi di erogazione

Criteri che orientano ogni relazione di servizio

Uguaglianza

Nessuna discriminazione per origine, genere, religione, opinioni, orientamento, condizioni psicofisiche o situazione socio-economica.

Imparzialità

Decisioni e comportamenti sono orientati a obiettività, giustizia, correttezza e rispetto della persona.

Continuità

I servizi sono erogati con regolarità secondo gli atti applicabili. Le eventuali interruzioni sono comunicate e gestite riducendo il disagio.

Riservatezza

Dati e informazioni sono trattati nel rispetto della dignità, della riservatezza e della normativa vigente.

Partecipazione

Beneficiari e famiglie possono ricevere informazioni, esprimere valutazioni, presentare osservazioni e contribuire al miglioramento.

Efficienza ed efficacia

Le risorse professionali, economiche, logistiche e di rete sono impiegate per produrre risposte appropriate e verificabili.

Diritto di scelta

Quando il progetto o il servizio prevede modalità alternative, la persona riceve informazioni preventive utili a esercitare una scelta consapevole.

Qualità, monitoraggio e trasparenza

Strumenti, evidenze e impegni di miglioramento

La qualità viene verificata attraverso il monitoraggio dei processi, il coordinamento d'équipe, il confronto con la rete, l'ascolto delle persone e la gestione delle segnalazioni. Gli esiti sono utilizzati per correggere criticità e migliorare le modalità operative.

Monitoraggio dei servizi	Riunioni d'équipe, coordinamenti operativi, verifica delle criticità e rimodulazione degli interventi.
Ascolto degli utenti	Colloqui, questionari o altri strumenti di rilevazione previsti, restituzioni e raccolta di osservazioni.
Qualità organizzativa	Procedure interne, responsabilità definite, tracciabilità delle attività e documentazione coerente con gli atti applicabili.
Responsabilità e legalità	Presidi organizzativi e strumenti adottati dalla cooperativa per garantire correttezza, trasparenza e conformità.
Gestione dei reclami	Risposta immediata nei casi di semplice definizione; risposta scritta entro 15 giorni nei casi che richiedono istruttoria.
Miglioramento continuo Le evidenze raccolte sono utilizzate per aggiornare strumenti e prassi, rafforzare la capacità di risposta e orientare la progettazione di nuove azioni.	

Diritti, riservatezza e partecipazione

La persona non è destinataria passiva, ma parte del percorso

Diritti delle persone che utilizzano i servizi

- essere accolte con rispetto, dignità e senza discriminazioni;
- ricevere informazioni chiare, comprensibili e pertinenti;
- conoscere finalità, modalità e limiti del servizio;
- essere coinvolte, quando previsto, nella definizione del percorso individuale;
- vedere tutelata la riservatezza dei dati e delle informazioni personali;
- presentare osservazioni, proposte, segnalazioni e reclami senza subire conseguenze negative.

Riservatezza e protezione dei dati

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003, come modificato. Le informazioni sono utilizzate per le finalità connesse al servizio, secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e sicurezza.

Partecipazione

La cooperativa promuove colloqui, strumenti di ascolto, momenti di confronto e iniziative aperte alla comunità. Le valutazioni delle persone costituiscono una fonte per il miglioramento.

Regole dei servizi

Ogni progetto può prevedere procedure, criteri di accesso, orari e regole specifiche, comunicati al momento dell'accesso o della presa in carico.

Accessibilità dell'informazione

In presenza di difficoltà linguistiche, cognitive o comunicative, la cooperativa orienta verso modalità di comunicazione adeguate e, quando previste dal progetto, verso la mediazione.

Segnalazioni e reclami

Ascoltare le criticità è parte della qualità

Osservazioni, proposte e reclami possono riguardare comportamenti, modalità operative, informazioni, ritardi o situazioni che limitano la fruizione del servizio. La segnalazione viene trattata con riservatezza e utilizzata per verificare i fatti e individuare eventuali azioni correttive.

Come presentare una segnalazione

Consegna o posta	Via Mario Nicoletta 49, 88900 Crotone
Telefono	329 722 9719
E-mail	kroton_community@libero.it
PEC	kroton.community@pec.confcooperative.it
Modulo	Utilizzare il Modulo di segnalazione/reclamo, documento separato dalla presente Carta.

Tempi e gestione

- la segnalazione è presentata, di norma, entro 15 giorni dalla conoscenza del fatto ritenuto lesivo;
- le segnalazioni di semplice definizione ricevono una risposta immediata, quando possibile;
- per i reclami che richiedono istruttoria, la cooperativa fornisce una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione;
- quando la risposta è provvisoria, sono indicati i tempi previsti per le azioni correttive.

Contenuti utili

Per agevolare la verifica è utile indicare area o progetto interessato, data o periodo, descrizione del fatto, eventuali persone coinvolte, richiesta formulata e recapito per la risposta.

Contatti

Informazioni, orientamento e accesso alla rete dei servizi

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE KROTON COMMUNITY ONLUS

Sede legale: Via Mario Nicoletta 49, 88900 Crotone

Telefono: 329 722 9719

E-mail: kroton_community@libero.it

PEC: kroton.community@pec.confcooperative.it

Sito web: www.krotoncommunity.it



Scansiona per visitare il sito

La richiesta iniziale viene orientata verso l'area competente o, quando necessario, verso la rete territoriale dei servizi.

Impegno

La qualità di un servizio sociale si misura anche nella capacità di ascoltare, rendere conto e migliorare.

Documento riorganizzato per aree di intervento. Edizione 2026. Dati registrali aggiornati nella presente edizione.