



STUDENTATO SERAPHICUM



STUDENTATO UNIVERSITARIO SERAPHICUM

CARTA DEI SERVIZI

Anno accademico 2026/2027

OSPITALITÀ · FRATERNITÀ · RESPONSABILITÀ · CURA

Documento coordinato con il Contratto di ospitalità, le Condizioni Particolari di Ospitalità, il Regolamento dello Studentato e l'Informativa Privacy.

Versione 1.1 consolidata



PREMESSA

La Carta dei Servizi descrive i servizi offerti dallo Studentato Universitario Seraphicum, le loro modalità generali di erogazione e gli impegni assunti dalla struttura nei confronti degli studenti. È rivolta agli studenti e alle loro famiglie e costituisce parte integrante del sistema documentale che disciplina il rapporto di ospitalità.

Lo Studentato offre un ambiente organizzato e favorevole allo studio, all'autonomia personale e alla convivenza. L'ospitalità è regolata dal contratto; la partecipazione alla vita comunitaria è libera e può svilupparsi attraverso le relazioni, il rispetto reciproco e la cura degli spazi condivisi.

La presente Carta indica ciò che lo Studentato garantisce. Le regole operative della vita quotidiana, le modalità di accesso dei visitatori, i comportamenti richiesti e le disposizioni necessarie alla sicurezza sono disciplinati dal Regolamento e dalle comunicazioni ufficiali della Direzione.

INDICE

1. Identità e destinatari

2. Servizi offerti

2.1 Accoglienza

2.2 Camera e servizi abitativi

2.3 Spazi e servizi comuni

2.4 Vita nello Studentato

2.5 Servizi di supporto

3. I nostri impegni

4. Aggiornamento della Carta dei Servizi



1. IDENTITÀ E DESTINATARI

Lo Studentato Universitario Seraphicum è una residenza universitaria situata nel complesso del Seraphicum, in Via del Serafico 3, a Roma. Dispone di 173 posti letto in 108 camere singole e doppie, oltre a spazi destinati allo studio, alla socialità e ai servizi.

Promosso dai Frati Minori Conventuali, lo Studentato si ispira a un modo di intendere l'ospitalità fondato sull'attenzione alla persona, sulla responsabilità, sulla sobrietà, sul rispetto e sulla cura del bene comune. La sua identità non comporta l'adesione a una confessione religiosa e la partecipazione alle eventuali iniziative proposte è libera.

Lo Studentato è rivolto a studenti universitari italiani e internazionali ammessi secondo le procedure stabilite dalla Direzione e le condizioni previste dal Contratto di ospitalità. L'ambiente è organizzato per offrire condizioni favorevoli allo studio e alla vita quotidiana, nel rispetto della libertà e delle responsabilità di ciascuno.

ACCESSIBILITÀ

La struttura è priva di barriere architettoniche e dispone di 9 camere attrezzate per persone con disabilità. Una delle cucine comuni è collocata al piano terra ed è accessibile. Lo Studentato non eroga servizi di assistenza personale o sociosanitaria; eventuali esigenze specifiche devono pertanto essere valutate preventivamente con la Direzione, anche al fine di verificare l'adeguatezza della sistemazione e dei servizi disponibili.

2. SERVIZI OFFERTI

I servizi descritti in questa sezione sono compresi nel rapporto di ospitalità oppure disponibili alle condizioni indicate nel tariffario vigente. Orari, recapiti, tariffe e modalità operative soggetti a variazione sono comunicati attraverso i canali ufficiali dello Studentato.

2.1 Accoglienza

La reception è attiva 24 ore su 24 e costituisce il principale punto di riferimento per gli studenti durante l'intero soggiorno. Garantisce continuità nell'accoglienza, raccoglie richieste e segnalazioni, fornisce informazioni di carattere organizzativo e indirizza le esigenze ai referenti competenti.

La presenza continuativa della reception non comporta la soluzione immediata di ogni richiesta. Gli interventi sono attivati in relazione alla natura del problema, alle competenze necessarie e al livello di urgenza.

All'ingresso lo studente riceve le informazioni necessarie per orientarsi nella struttura, utilizzare i servizi e conoscere i canali ufficiali di comunicazione. Il materiale informativo può essere fornito in formato cartaceo o digitale.



2.2 Camera e servizi abitativi

Camere

Le camere, singole o doppie, sono arredate e dotate di bagno privato. L'assegnazione della sistemazione e le eventuali variazioni sono disciplinate dal Contratto di ospitalità e dal Regolamento.

Pulizia della camera

Lo Studentato garantisce un intervento programmato di pulizia della camera almeno una volta al mese. La frequenza è stata definita anche per favorire l'autonomia personale e la responsabilità dello studente nella cura ordinaria dello spazio affidato. La camera deve essere mantenuta in condizioni tali da consentire lo svolgimento del servizio.

Pulizie aggiuntive

Su richiesta sono disponibili servizi aggiuntivi di pulizia della camera secondo il tariffario vigente. Le condizioni economiche restano quelle comunicate per l'anno di ospitalità, salvo quanto previsto dal Contratto e dalla presente Carta.

Biancheria

Lo Studentato mette a disposizione un set di biancheria di propria proprietà, concesso in uso allo studente. Il contributo per la prima consegna e l'eventuale sostituzione è indicato nel tariffario vigente. La biancheria deve essere restituita al termine dell'ospitalità.

Spazi assegnati e rilascio

Ogni posto letto dispone di uno spazio per il deposito dei bagagli, utilizzabile durante il periodo di ospitalità. Al termine del rapporto di ospitalità lo studente è tenuto a liberare completamente la camera e gli eventuali spazi assegnati. Gli oggetti non ritirati entro il termine comunicato dalla Direzione saranno gestiti secondo quanto previsto dal contratto di ospitalità.

2.3 Spazi e servizi comuni

Cucine comuni

Sono disponibili due cucine comuni, dotate di piani a induzione, forno, forno a microonde e frigoriferi. Gli studenti utilizzano stoviglie e utensili propri. Un kit cucina può essere richiesto al momento dell'iscrizione, così da consentirne l'approvvigionamento, alle condizioni indicate nel tariffario vigente. Una cucina è collocata al piano terra ed è accessibile alle persone con disabilità.

Per favorire un utilizzo ordinato e sicuro, gli studenti sono tenuti a sorvegliare le preparazioni in corso, a utilizzare correttamente le attrezzature, a lasciare puliti gli spazi utilizzati e a rimuovere gli alimenti non più idonei alla conservazione.



STUDENTATO SERAPHICUM

Sale studio

Sono disponibili due sale studio, accessibili 24 ore su 24 senza prenotazione. Le sale sono destinate allo studio individuale e richiedono il rispetto del silenzio per l'intera durata del loro utilizzo, indipendentemente dalle fasce orarie generali di quiete previste per la struttura.

Biblioteca

Gli studenti possono accedere alla biblioteca accademica collegata alla Pontificia Facoltà Teologica San Bonaventura, per la consultazione dei volumi e l'utilizzo della sala di lettura. Le modalità di accesso sono comunicate attraverso i canali ufficiali. Durante l'utilizzo della biblioteca gli studenti sono tenuti a rispettarne le disposizioni organizzative e a mantenere un comportamento compatibile con le attività di studio, lettura e consultazione.

Aree comuni

Le due cucine comuni sono affiancate da aree destinate alla consumazione dei pasti, dotate di tavoli, sedie e televisore.

La hall ospita distributori automatici di bevande e snack. All'interno della struttura sono inoltre presenti un bar, un ristorante, una palestra e un servizio di copisteria, accessibili agli studenti secondo le modalità organizzative stabilite dalla Direzione.

Tali servizi prevedono l'applicazione di tariffe agevolate riservate agli studenti, secondo il tariffario vigente.

Lavanderia

La lavanderia è dotata di lavatrici e asciugatrici. Il servizio è utilizzabile mediante una carta ricaricabile disponibile presso la reception, secondo il tariffario vigente.

Spazi esterni

Gli studenti possono utilizzare giardini, terrazze, cortile e gazebo. Per favorire il riposo degli studenti e garantire una serena convivenza, gli spazi esterni non sono utilizzabili dopo le ore 23.00, salvo diversa autorizzazione della Direzione in occasione di iniziative organizzate.

Ospitalità dei familiari

Compatibilmente con la disponibilità della struttura, i genitori e i fratelli o le sorelle degli studenti possono usufruire di condizioni agevolate presso la Casa per ferie del Seraphicum. Le modalità, le tariffe applicabili e la procedura di prenotazione sono comunicate attraverso i canali ufficiali. La richiesta di prenotazione e i relativi adempimenti restano a carico dello studente interessato.



2.4 Vita nello Studentato

Iniziative

Lo Studentato promuove iniziative culturali, ricreative, sportive e di socializzazione. La partecipazione è libera e non costituisce condizione del rapporto di ospitalità.

Proposte degli studenti

Gli studenti possono proporre iniziative e attività. La Direzione ne valuta la realizzabilità in relazione alla natura della proposta, agli spazi disponibili, alla sicurezza e alle esigenze organizzative della struttura. Per le iniziative autorizzate possono essere individuati uno o più studenti referenti con compiti limitati alla singola attività; tale ruolo non costituisce un organo permanente di rappresentanza.

Partecipazione e dialogo

Lo Studentato favorisce il dialogo con gli studenti e valorizza le proposte che contribuiscono a migliorare la vita della comunità, nel rispetto dell'organizzazione della struttura e delle responsabilità proprie della Direzione.

Lo Studentato considera gli studenti parte attiva della vita della struttura. Per questo motivo favorisce comportamenti improntati all'autonomia, al rispetto degli ambienti comuni e alla collaborazione, nella convinzione che la qualità della vita nello Studentato dipenda anche dall'impegno quotidiano di ciascuno.

Accoglienza dei nuovi studenti

La Direzione favorisce occasioni iniziali di incontro e orientamento per facilitare la conoscenza della struttura e l'inserimento dei nuovi studenti. Le forme e i tempi delle iniziative sono definiti in base alle esigenze organizzative.

Convivenza e gestione dei conflitti

Lo Studentato considera il dialogo, il rispetto reciproco e il senso di responsabilità strumenti essenziali della vita comunitaria e incoraggia gli studenti a ricercare autonomamente soluzioni equilibrate alle ordinarie difficoltà della convivenza.

Quando ciò non sia possibile, la Direzione può intervenire per favorire il confronto e la ricerca di soluzioni condivise.

Qualora la situazione lo richieda, la Direzione può adottare le decisioni organizzative ritenute necessarie per tutelare la serenità della comunità, il rispetto delle regole e la sicurezza delle persone.



2.5 Servizi di supporto

Reception

La reception fornisce informazioni e supporto organizzativo per le esigenze connesse alla permanenza nello Studentato, indirizzando le richieste agli uffici o ai fornitori competenti quando necessario.

Direzione e uffici amministrativi

La Direzione e gli uffici amministrativi costituiscono il riferimento per le questioni riguardanti l'ammissione, il soggiorno, gli aspetti amministrativi e l'organizzazione della vita nello Studentato. Modalità di contatto e orari di ricevimento sono comunicati attraverso i canali ufficiali.

Manutenzione

Guasti, malfunzionamenti o necessità di intervento devono essere segnalati alla reception. Le richieste sono prese in carico e programmate secondo la loro natura e il livello di urgenza, con priorità per le situazioni che riguardano la sicurezza delle persone o la fruibilità essenziale degli ambienti.

Connessione Internet

Lo Studentato mette a disposizione una rete Wi-Fi estesa all'intera struttura. Nelle camere sono inoltre presenti punti di accesso alla rete cablata mediante connessione Ethernet. Lo Studentato non mette a disposizione computer o altri dispositivi personali. La reception raccoglie le segnalazioni relative a eventuali malfunzionamenti e le trasmette al servizio tecnico incaricato; il personale della reception non svolge attività di assistenza tecnica sui dispositivi degli studenti.

Comunicazioni ufficiali

Le comunicazioni riguardanti il funzionamento dello Studentato, le attività e le informazioni di servizio sono trasmesse attraverso i canali ufficiali individuati dalla Direzione, compresa la posta elettronica istituzionale e gli strumenti digitali eventualmente adottati. Gruppi e strumenti di messaggistica informale non sostituiscono le comunicazioni ufficiali.

Posta e consegne

La reception costituisce il punto di riferimento per la gestione della corrispondenza e delle consegne destinate agli studenti, secondo le modalità organizzative comunicate dalla Direzione.

L'eventuale ricezione o deposito di bagagli e beni prima dell'inizio o dopo la conclusione del rapporto di ospitalità non costituisce un servizio garantito e può essere valutata esclusivamente a seguito di una richiesta espressa dello studente.

Sicurezza degli accessi

L'accesso alle aree residenziali dello Studentato è riservato agli studenti autorizzati e al personale mediante badge personale e sistemi di controllo degli accessi. Gli studenti possono accedere alle aree della Casa per



Ferie aperte al pubblico o ai servizi comuni; gli ospiti della Casa per Ferie non possono accedere alle aree residenziali dello Studentato. Le modalità di accesso dei visitatori sono disciplinate dal Regolamento.

3. I NOSTRI IMPEGNI

Lo Studentato si impegna a organizzare i servizi con correttezza, trasparenza, affidabilità e rispetto della persona. Gli impegni indicati di seguito costituiscono criteri concreti per orientare il rapporto quotidiano con gli studenti e il miglioramento dell'organizzazione.

3.1 Accoglienza e disponibilità

Garantire un'accoglienza cortese e professionale, assicurando l'ascolto delle esigenze degli studenti e la corretta presa in carico delle richieste. Le segnalazioni sono indirizzate ai referenti competenti in relazione alla loro natura.

3.2 Chiarezza delle informazioni

Fornire informazioni chiare, aggiornate e accessibili sui servizi, sulle modalità di utilizzo degli spazi, sugli aspetti amministrativi e sulle comunicazioni che incidono sulla permanenza. Le variazioni organizzative sono comunicate attraverso i canali ufficiali.

3.3 Equità, inclusione e imparzialità

Accogliere e trattare ogni studente con rispetto e imparzialità, senza discriminazioni connesse a nazionalità, provenienza, lingua, religione, genere, orientamento sessuale, opinioni o condizioni personali e sociali, nel rispetto della normativa vigente e dell'identità della struttura.

3.4 Sicurezza e cura degli ambienti

Mantenere gli ambienti comuni in condizioni di ordine, pulizia e funzionalità, programmare gli interventi necessari e adottare misure organizzative orientate alla sicurezza delle persone e degli spazi.

3.5 Ascolto, segnalazioni e reclami

Considerare il dialogo con gli studenti uno strumento essenziale per migliorare i servizi. Lo Studentato favorisce l'ascolto di osservazioni, segnalazioni e proposte formulate in modo rispettoso e costruttivo, impegnandosi a valutarle nell'ambito della propria organizzazione.

3.6 Riservatezza

Trattare i dati personali nel rispetto della normativa vigente e adottare misure organizzative idonee a tutelare la riservatezza delle informazioni riguardanti gli studenti.



COME PRESENTARE UNA SEGNALAZIONE O UN RECLAMO

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati alla reception oppure trasmessi attraverso i canali ufficiali dello Studentato.

La comunicazione deve contenere gli elementi utili a comprendere il fatto segnalato e, quando necessario, un recapito per il riscontro.

La reception registra o inoltra la comunicazione al referente competente. La Direzione ne valuta il contenuto e, quando la natura della richiesta lo richiede, fornisce un riscontro attraverso uno dei recapiti comunicati dallo studente.

Le situazioni che riguardano la sicurezza delle persone o degli ambienti devono essere segnalate immediatamente alla reception.

UN IMPEGNO RECIPROCO

La qualità della vita nello Studentato dipende dall'organizzazione dei servizi e, nello stesso tempo, dalla cura quotidiana che ciascuno dedica alle persone, agli spazi e alle responsabilità condivise.

4. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è sottoposta a revisione periodica, di norma tra la conclusione di un anno accademico e l'inizio del successivo, al fine di mantenerla coerente con l'evoluzione dei servizi offerti, della normativa vigente e delle esigenze organizzative dello Studentato.

Eventuali modifiche rese necessarie da disposizioni normative, motivi di sicurezza, cause di forza maggiore o altre esigenze di carattere straordinario possono essere introdotte anche nel corso dell'anno e sono tempestivamente comunicate attraverso i canali ufficiali dello Studentato.

La versione aggiornata della Carta dei Servizi è resa disponibile agli studenti attraverso i canali ufficiali dello Studentato.

Documento	Carta dei Servizi
Versione	1.1 consolidata



STUDENTATO SERAPHICUM

Periodo di validità	Anno accademico 2026/2027
Approvazione	Direzione dello Studentato Universitario Seraphicum