



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

PROCEDURA DI HELP-DESK

Avvisi 2011





Indice del documento

Introduzione	3
1. Livello I.....	3
2. Livello II	4
3. Livello III	5



Introduzione

Il presente documento intende illustrare la corretta procedura per poter fruire del servizio di Help Desk del Fondo Europeo per l'Integrazione (FEI).

La procedura prevede i seguenti **livelli di intervento**.

1. Livello I

Il primo livello di Help Desk prevede la **consultazione della documentazione** relativa al Fondo, interamente reperibile sul sito del Ministero dell'Interno ([qui](#)).

In particolare:

- ▶ Per questioni di **carattere generale** è opportuno consultare la normativa della Commissione Europea che disciplina il Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi terzi:

[Decisione Istitutiva CE 435 – 2007](#)

[Decisione Attuativa CE 457 – 2008](#)

[Rev. II Decisione Attuativa CE 1289 – 2011](#)

[Orientamenti strategici](#).

- ▶ Per questioni inerenti all'**ammissibilità delle spese** relative alla realizzazione delle proposte progettuali, nonché alla corretta predisposizione del budget, è opportuno consultare il Manuale delle Spese Ammissibili Versione IV - 16 marzo 2011 ([qui](#)).



- ▶ Per questioni di **carattere informatico** (ovvero, procedura di compilazione e invio on-line della proposta progettuale) è opportuno consultare il Manuale Utente Modulo A (che sarà pubblicato dall'Autorità Responsabile).

2. Livello II

Il secondo livello di Help Desk prevede l'**invio di una comunicazione via posta elettronica**. In particolare:

- ▶ Per **questioni di carattere generale**, si prega di fare riferimento al seguente indirizzo di posta elettronica: dlci.fondointegrazione@interno.it.
- ▶ Per questioni inerenti all'**ammissibilità delle spese** relative alla realizzazione delle proposte progettuali, nonché alla corretta predisposizione del budget, si prega di fare riferimento al seguente indirizzo di posta elettronica: dlci.fondointegrazione@interno.it.
- ▶ Per informazioni relative alla **procedura informatica** (compilazione della proposta progettuale e caricamento a sistema dei relativi documenti), si prega di fare riferimento al seguente indirizzo di posta elettronica: assistentatecnica.solid@it.ey.com.



3. Livello III

Solo laddove i primi due livelli di Help Desk non risultino sufficienti a soddisfare le richieste dei soggetti beneficiari, gli stessi saranno ricontattati dall'Assistenza Tecnica.

A tale proposto si chiede di voler indicare nelle comunicazioni un nominativo ed un relativo recapito telefonico.