

### **Не пришли ни заявление, ни сертификат.**

Сертификат и заявление на получение сертификата должны прийти Вам на электронную почту, указанную при создании заявки. Проверьте папку «Спам» (или «Нежелательные»). Добавьте отправителя [noreply@pfdo.ru](mailto:noreply@pfdo.ru) в список надежных. В связи с большим числом регистрирующихся возможны задержки во времени при отправке писем. Если писем нет, обратитесь в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов Вашего муниципалитета, для выдачи Вам сертификата ДО (или его номера, а также логина и пароля от личного кабинета ребёнка), заявления на получение сертификата ДО и согласия на обработку персональных данных. *Если в системе есть ваше заявление на получение сертификата ДО, то подать его повторно она Вам не даст возможности.*

### **Не пришёл сертификат, пришло заявление.**

Проверьте папку «Спам» (или «Нежелательные»). Добавьте отправителя [noreply@pfdo.ru](mailto:noreply@pfdo.ru) в список надежных. В связи с большим числом регистрирующихся возможны задержки в отправке писем. Если письма нет, воспользуйтесь возможностью восстановления пароля на сайте (инструкция на главной странице портала под знаком вопроса в правом нижнем углу). Логин - это номер сертификата, который вы сможете взять из письма с заявлением на получение сертификата. Если при восстановлении пароля возникает ошибка «Указанный сертификат не существует», то обратитесь в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов Вашего муниципалитета, для отправки данных в ПФДО. Если при восстановлении письма возникает ошибка, что отправка письма невозможна в связи с тем, что пользователь запретил отправлять письма, то необходимо так же обратиться в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов Вашего муниципалитета, для создания новой выписки (сертификата ДО).

### **Не пришло заявление, пришел сертификат.**

Проверьте папку «Спам» (или «Нежелательные»). Добавьте отправителя [noreply@pfdo.ru](mailto:noreply@pfdo.ru) в список надежных. В связи с большим числом регистрирующихся возможны задержки в отправке писем. Если писем нет, обратитесь в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов Вашего муниципалитета, для выдачи Вам заявления на получение сертификата и согласия на обработку персональных данных.

### **Не помню номер сертификата.**

- Нажмите на ссылку «Получить сертификат».
- Выберите пункт «Напомнить номер сертификата».
- Введите персональные данные ребенка.
- Нажмите кнопку «Поиск». Если персональные данные введены так же, как и при подаче заявки на получение сертификата ДО, то на странице портала-навигатора появится информация о номере сертификата.

### **Сертификат получили, но в персональных данных ребенка обнаружена ошибка.**

Если сертификат ребёнка еще не активирован (Вы не подтверждали персональные данные ребенка его документами в организации по приему заявлений на получение сертификата), то нужно обратиться в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов Вашего муниципалитета, для редактирования персональных данных ребенка. В этом случае у Вас есть возможность сразу активировать сертификат. Если сертификат уже активирован, то в этом случае Вы можете обратиться за помощью в любую организацию по приему заявлений на получение сертификатов ДО или самостоятельно подать электронную заявку с главной страницы портала-навигатора:

- Нажмите на ссылку «Получить сертификат».
- Начните процедуру подачи заявки так же, как при получении сертификата.
- На третьем шаге нажмите на ссылку «Внести уточнения в персональные данные».

- Внесите номер сертификата, выберите причину изменений, отметьте галочками поля, в которые планируете внести изменения.
- Подтвердите согласие на обработку персональных данных и факт знакомства с условиями предоставления, использования, прекращения действия сертификата дополнительного образования, а также региональными Правилами персонифицированное финансирования дополнительного образования, проставив галочки в специальных полях.
- Нажмите кнопку "Отправить". Заявки на уточнение персональных данных подтверждает только уполномоченный орган/ организация, уполномоченная на ведение реестра сертификатов муниципалитета.

### **При создании заявки на получение сертификата ошиблись в указании муниципалитета.**

Если сертификат ребёнка еще не активирован (Вы не подтверждали персональные данные ребенка его документами в организации по приему заявлений на получение сертификата), то нужно обратиться в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов муниципалитета, куда была подана заявка, для её отмены. В противном случае система не даст повторно подать заявку на получение сертификата ДО Вашему ребёнку, выявив совпадение в персональных данных в обеих заявках. Если сертификат уже активирован, то в этом случае Вы можете обратиться за помощью в любую организацию по приему заявлений на получение сертификатов ДО или самостоятельно подать электронную заявку с главной страницы портала-навигатора:

- Нажмите на ссылку «Получить сертификат».
- Начните процедуру подачи заявки так же, как при получении сертификата.
- На третьем шаге нажмите на ссылку «Внести изменения в связи со сменой муниципалитета проживания».
- Внесите номер сертификата, выберите группу сертификата (ознакомьтесь с муниципальным Положением о ПДО), укажите другую необходимую информацию.
- Подтвердите согласие на обработку персональных данных и факт знакомства с условиями предоставления, использования, прекращения действия сертификата дополнительного образования, а также региональными Правилами персонифицированное финансирования дополнительного образования, проставив галочки в специальных полях.
- Нажмите кнопку "Отправить". Заявки на изменение муниципалитета подтверждает только уполномоченный орган/ организация, уполномоченная на ведение реестра сертификатов муниципалитета.

### **При создании заявки на получение сертификата появляется сообщение, что ребёнку уже ранее выдан сертификат за номером XXXXX в муниципалитете XXXXX.**

Причина такой ситуации - это действительно имеющийся факт выдачи сертификата ДО уже Вашему ребёнку или наличие ошибок в персональных данных детей, которые ранее получили сертификат ДО в Вашем регионе.

В первом случае - нужно обратиться в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов Вашего муниципалитета, и выяснить информацию о формировании заявки на получение сертификата для Вашего ребёнка, запросив заявление на получение сертификата, согласие на обработку персональных данных и сам сертификат ДО.

Во втором случае возникла ситуация, когда при подаче заявки на получение сертификата ребёнку с верным внесением персональными данными, его персональные данные совпадают с ошибочными в сертификате другого ребёнка. Ошибки нужно исправлять.

Если выявлено совпадение с сертификатом ребёнка Вашего же муниципалитета, то обратитесь за помощью в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов Вашего муниципалитета.

Если выявлено совпадение с сертификатом ребёнка другого муниципалитета, то обратитесь за помощью в любую из организаций по приему заявлений. Нужно связаться с представителями организации по ведению реестра сертификатов того муниципалитета, о котором сообщила система, что для его ребенка уже создан сертификат за номером XXX. Заявку с ошибками нужно отменить,

если нет возможности связаться с родителями того ребенка и отредактировать заявку. Но если сертификат с ошибками уже активирован, то нужно подавать заявку на внесение уточнений в пер.данные того ребенка. После подтверждения этой заявки организации по ведению сертификатов того муниципалитета, появится возможность подать заявку на получение сертификата для Вашего ребёнка.

### **Когда я могу получить сертификат?**

По достижении Вашим ребенком возраста 5 лет.

### **Какая сумма заложена в сертификат муниципального образования N?**

В каждом муниципалитете утверждается свой номинал сертификата. В большинстве случаев он един для всех детей территории (исключения могут составлять сертификаты на обучение отдельных категорий, к примеру, детей, имеющих ограниченные возможности здоровья)

### **Сколько раз нужно будет получать сертификат?**

Сертификат на дополнительное образование ребенка родителям достаточно получить один раз, так как он, по своей сути является идентификационным кодом ребенка в единой системе базы данных государства. Действителен он будет до достижения ребенком возраста 18-ти лет

### **Переносятся ли средства сертификата на следующий год?**

Сумма сертификата на следующий год не переносится. Баланс сертификата ежегодно обновляется

### **Можно ли увидеть, как идет расходование средств сертификата?**

Родители могут видеть, как используются выделенные средства в своём личном кабинете на портале ПФДО (<https://pfdo.ru/>), используя для входа логин и пароль

### **Есть ли ограничения по кружкам и секциям, которые я могу оплатить средствами сертификата?**

Сертификатом можно оплатить занятия ребенка в любом кружке и секции, но в пределах утвержденного муниципалитетом (или в регионе) лимита

### **Можно ли взамен сертификата получить деньги?**

Обналичить сертификат на дополнительное образование нельзя

### **Возможна ли доплата за обучение по сертификату?**

При использовании сертификата на дополнительное образование ребенка родитель подписывает договор с учреждением. Если объем услуг, оказываемых организацией, не покрывается сертификатом полностью, в договоре будет указана вся необходимая доплата со стороны родителя. Родитель вправе принимать или нет эти условия. Никакие другие дополнительные взносы за обучение, не предусмотренные договором, не будут законны

### **Где можно посмотреть список кружков и секций, где работает сертификат в муниципальном образовании N?**

Перечень организаций, вступивших в программу персонифицированного финансирования дополнительного образования, размещен на портале ПФДО (<https://pfdo.ru/>). На главной странице отобразится весь список доступных в Вашем муниципалитете программ дополнительного образования.

При желании Вы можете воспользоваться расширенным поиском для того, чтобы найти интересующую Вас направленность обучения или конкретную организацию

### **В каких регионах реализуется система сертификатов?**

Сертификат на дополнительное образование детей сегодня можно получить в Алтайском крае, Калининградской области, Новгородской области, Свердловской области, Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе, Волгоградской области, Кемеровской области, Республике Коми, Республике Северная Осетия - Алания, Тамбовской области, Удмуртской Республике, Ямало-Ненецком автономном округе, Вологодской области, Липецкой области, Республике Мордовия, Саратовской области, Томской области, Хабаровском крае и Ярославской области

### **Как будет осуществляться перевод детей на второй и последующие годы обучения?**

Перевод детей производится организацией самостоятельно. В личном кабинете ребенка можно будет отследить информацию о том, по какой программе обучается ребёнок, на каком году обучения и в какой группе.

### **Можно ли сложить сертификаты детей из одной семьи, если один ребёнок не хочет нигде заниматься, а другой желает заниматься разными видами творчества?**

Нет, сертификат – это индивидуальная гарантия государства, передать его другому лицу нельзя

### **Может ли ребенок самостоятельно подать заявление на получение сертификата?**

Да, в случае, если ребенку исполнилось 14 лет. Если иное не предусмотрено местным положением о ПДО, ребенок с 14 лет уже может самостоятельно написать заявление и выразить свое согласие на обработку персональных данных. Если он пришел сам и принес все необходимые документы - присутствие родителей не обязательно

Если у ребёнка сменилась фамилия, а сертификат выдан на другую. Что делать?

Вам необходимо обратиться в управление образования или иную уполномоченную организацию муниципального образования для внесения изменений

### **Почему списываются деньги с сертификата, если ребенок ходит на программу платно или вообще не ходит на кружок?**

Сертификат не представляет собой какой-либо реальный банковский счет, и средства сертификата – это не фактическая сумма денег, которые на том счету находятся. Это лишь объем средств (потенциальный баланс), который муниципальный бюджет готов выделить на обучение ребенка в текущем финансовом году по образовательным программам, прошедшим в установленном с региональными нормативными документами порядке добровольную сертификацию.

Для обеспечения равенства прав всех детей на дополнительное образование объем средств, который муниципалитет готов выделить для обучения на одного ребенка в месяц по образовательной программе, прошедшей добровольную сертификацию, одинаков для всех детей данного муниципалитета. При этом, если ребенок не воспользовался деньгами сертификата для выбора и оплаты образовательных программ с начала календарного года, то объем средств, который муниципалитет готов заплатить за обучение ребенка ежемесячно, корректируется пропорционально оставшемуся периоду обучения до конца года.

Именно такие корректировки в сторону уменьшения потенциального баланса сертификата и можно наблюдать в личном кабинете ребенка на портале ПФДО. Этот функционал доступен для всех детей, получивших сертификат. Он создан с целью информирования, какими возможностями сертификата ребенок располагает в данный момент на случай, если он захочет сейчас обучаться по образовательной программе, прошедшей добровольную сертификацию.

Как было сказано выше, это НЕ означает, что «денежные средства» снимаются в чью-то пользу. Это означает только то, что в связи с истечением очередного месяца муниципалитет уменьшил сумму,

которую готов выделить на обучение ребенка до конца года, на сумму, которую готов был бы выделить на эту цель в прошлом месяце, если бы ребенок уже обучался

**Как быстро обновляется информация на портале? К примеру, если обучающийся «отчислился» с одной программы, когда новое зачисление будет доступно?**

Сразу же, как только подана заявка на расторжение прежнего договора

**Потеряли сертификат ребенка. Как восстановить сертификат?**

Сертификат можно распечатать в личном кабинете ребенка и в личном кабинете уполномоченного органа на странице сертификата - кнопка "Создание новой выписки". Главное помнить, что при этом будет сгенерирован новый пароль от личного кабинета ребенка

**В каких случаях замораживается сертификат?**

Такие случаи определяются Положением о ПДО муниципалитета. Основные причины - достижение ребенком 18 лет или изменение региона его проживания

**При выдаче сертификата не скачали заявление, на почту оно не пришло. Где теперь его найти?**

Проверьте в почте папку «Спам» (или «Нежелательные»). Добавьте отправителя [poeply@pfdo.ru](mailto:poeply@pfdo.ru) в список надежных. Если письма нет, обратитесь в уполномоченный орган (муниципалитет) или организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов в Вашем муниципалитете (контактные данные которой Вы можете найти в разделе "Информация о получении сертификата", доступном при нажатии на ссылку "Получить сертификат" на главной странице портала ПФДО), для выдачи Вам заявления на получение сертификата и согласия на обработку персональных данных

**Зачем при оформлении сертификата родитель имеет возможность ввести кодовое слово?**

Эта функция создана для защиты от несанкционированного зачисления ребенка на образовательную программу. Родитель имеет возможность поставить ограничение по записи ребенка в виде кодового слова. При использовании этой функции запись ребенка на обучение возможна только при личном присутствии родителя.

Родитель может в личном кабинете ребенка убрать данное ограничение или обновить кодовое слово в любой момент

**Ребенок, достигший 14 лет, заключил договор с дополнительной оплатой. Как будет оплачиваться такой сертификат?**

Будут использованы средства сертификата, либо средства родителей (ребенка, обладающего собственными средствами) на основании заключенного с организацией договора

**Подтвердить сертификат могут только родители?**

После того, как родитель предоставит документы и подписанное заявление, активировать сертификат может организация, в которой ребенок намерен обучаться

**На сколько программ можно зачислять одного ребенка (реестр платных программ)?**

Количество программ из платного реестра ограничено лишь собственными средствами родителя, а из реестра сертифицированных программ - денежными средствами на сертификате и муниципальными параметрами, которые утверждены Положением о ПДО вашего муниципалитета

Не получается восстановить пароль через электронную почту, система пишет - обратиться в уполномоченный орган. Как я могу восстановить пароль к кабинету?

Попробуйте ввести свой логин и пароль вручную, не копируя. Обычно при копировании переносятся "непечатные символы" - табы, пробелы, переносы строки и т.д.

Или, если вы закрепили электронную почту в личном кабинете ребенка, то воспользуйтесь возможностью восстановления пароля на сайте (инструкция на главной странице портала под знаком вопроса в правом нижнем углу)

**Нужно ли родителям приносить заявление на расторжение договора, если заявка подана через личный кабинет?**

Да, нужно обязательно. Учреждение отметит, что оригинал получен

**Что делать, если ребёнок прописан у бабушки (дедушки, папы, другого родственника), а по месту прописки он бывает редко? Где ему получать сертификат?**

Вероятней всего, по месту фактического проживания ему сертификат не получить. Нужно получать по месту регистрации. Или инициировать изменения в положения о ПДО, дополнив список документов, которыми подтверждается регистрация, например, справкой из школы. Ведь в школу ребенок ходит наверняка по месту фактического проживания

**Мне, как родителю, пришло письмо с информацией о том, что сертификат моего ребенка был использован организацией N, расположенной по адресу С, для формирования заявки на обучение по образовательной программе D. В системе создана заявка на обучение, а на сертификате зарезервированы услуги. Однако я не давал на это согласия. Что делать в таких случаях?**

Обязательно обратитесь в управление образования по данному поводу. Кроме того, зайдите в личный кабинет и измените пароль от сертификата. Также задайте необходимость подтверждения по кодовой фразе, которую будете знать только Вы. Тогда организация не сможет без Вашего ведома, не имея доступ к личному кабинету сертификата, совершать с ним какие-либо действия.

**Родителем неверно дана информация об электронном адресе - перепутана буква. Как получить сертификат?**

Родителю нужно обратиться в уполномоченный орган (организацию по ведению реестра сертификатов), который в своем личном кабинете на ПФДО на странице просмотра сертификата сформирует новую выписку (сертификат).

**Родителем при регистрации электронной заявки на получение сертификата неверно был указан муниципалитет. Как можно его изменить?**

Если при регистрации электронной заявки на получение сертификата вы неверно выбрали муниципалитет и оформили с этими данными заявку, то в этом случае можно подождать, пока муниципалитет сам не отклонит вашу заявку.

Однако иногда ожидание может затянуться на продолжительное время (до месяца). Поэтому можно ускорить этот процесс, обратившись за помощью в организацию по ведению реестра сертификатов того муниципалитета, в котором вы ошибочно зарегистрировались. Можно связаться с этим учреждением и попросить отказать по вашей заявке.

И только после того, как вам откажут по неверно оформленной заявке, можно повторно зарегистрировать электронную заявку на получение сертификата, указав уже свой муниципалитет.