Частые вопросы родителей и ответы на них

[Не пришли ни заявление, ни сертификат. 3](#_Toc43992901)

[Не пришёл сертификат, пришло заявление. 3](#_Toc43992902)

[Не пришло заявление, пришел сертификат. 3](#_Toc43992903)

[Не помню номер сертификата. 3](#_Toc43992904)

[Сертификат получили, но в персональных данных ребенка обнаружена ошибка. 3](#_Toc43992905)

[При создании заявки на получение сертификата ошиблись в указании муниципалитета. 4](#_Toc43992906)

[При создании заявки на получение сертификата появляется сообщение, что ребёнку уже ранее выдан сертификат за номером ХХХХХ в муниципалитете ХХХХХ. 4](#_Toc43992907)

[Когда я могу получить сертификат? 5](#_Toc43992908)

[Какие документы нужны для получения сертификата? 5](#_Toc43992909)

[Как получить сертификат? 5](#_Toc43992910)

[Какая сумма заложена в сертификат муниципального образования N? 5](#_Toc43992911)

[Сколько раз нужно будет получать сертификат? 6](#_Toc43992912)

[Переносятся ли средства сертификата на следующий год? 6](#_Toc43992913)

[Можно ли увидеть, как идет расходование средств сертификата? 6](#_Toc43992914)

[Есть ли ограничения по кружкам и секциям, которые я могу оплатить средствами сертификата? 6](#_Toc43992915)

[Можно ли взамен сертификата получить деньги? 6](#_Toc43992916)

[Возможна ли доплата за обучение по сертификату? 6](#_Toc43992917)

[Где можно посмотреть список кружков и секций, где работает сертификат в муниципальном образовании N? 6](#_Toc43992918)

[В каких регионах реализуется система сертификатов? 6](#_Toc43992919)

[Как будет осуществляться перевод детей на второй и последующие годы обучения? 7](#_Toc43992920)

[Можно ли сложить сертификаты детей из одной семьи, если один ребёнок не хочет нигде заниматься, а другой желает заниматься разными видами творчества? 7](#_Toc43992921)

[Может ли ребенок самостоятельно подать заявление на получение сертификата? 7](#_Toc43992922)

[Если у ребёнка сменилась фамилия, а сертификат выдан на другую. Что делать? 7](#_Toc43992923)

[Почему списываются деньги с сертификата, если ребенок ходит на программу платно или вообще не ходит на кружок? 7](#_Toc43992924)

[Как быстро обновляется информация на портале? К примеру, если обучающийся «отчислился» с одной программы, когда новое зачисление будет доступно? 8](#_Toc43992925)

[Потеряли сертификат ребенка. Как восстановить сертификат? 8](#_Toc43992926)

[В каких случаях замораживается сертификат? 8](#_Toc43992927)

[При выдаче сертификата не скачали заявление, на почту оно не пришло. Где теперь его найти? 8](#_Toc43992928)

[Зачем при оформлении сертификата родитель имеет возможность ввести кодовое слово? 8](#_Toc43992929)

[Ребенок, достигший 14 лет, заключил договор с дополнительной оплатой. Как будет оплачиваться такой сертификат? 8](#_Toc43992930)

[Подтвердить сертификат могут только родители? 8](#_Toc43992931)

[На сколько программ можно зачислять одного ребенка (реестр платных программ)? 9](#_Toc43992932)

[Не получается восстановить пароль через электронную почту, система пишет - обратиться в уполномоченный орган. Как я могу восстановить пароль к кабинету? 9](#_Toc43992933)

[Нужно ли родителям приносить заявление на расторжение договора, если заявка подана через личный кабинет? 9](#_Toc43992934)

[Что делать, если ребёнок прописан у бабушки (дедушки, папы, другого родственника), а по месту прописки он бывает редко? Где ему получать сертификат? 9](#_Toc43992935)

[Родителем неверно дана информация об электронном адресе - перепутана буква. Как получить сертификат? 9](#_Toc43992936)

[Родителем при регистрации электронной заявки на получение сертификата неверно был указан муниципалитет. Как можно его изменить? 9](#_Toc43992937)

# ****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 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.ruв 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 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 науточнение 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 ХХХХХ в муниципалитете ХХХХХ.****

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 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 ребенку 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 ХХХ. Заявку с ошибками нужно отменять, 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 перс.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.

# ****Какие документы нужны для получения сертификата?****

Чаще всего, чтобы оформить сертификат, родителю потребуются два основных документа - это паспорт и свидетельство о рождении ребенка, а также документы, подтверждающие льготы, если ребенок относится к особой категории детей. С полным перечнем необходимых для получения сертификата документов Вы можете ознакомиться на портале ПФДО Вашего региона в разделе "Информация о получении сертификата".

# ****Как получить сертификат?****

Существует два способа, получения сертификата на дополнительное образование ребенка.

**Первый**– это личное обращение в выбранную организацию (с полным перечнем можно познакомиться на портале ПФДО (https://pfdo.ru/). При подаче заявления при себе необходимо иметь документы, согласно перечню в разделе "Информация о получении сертификата" для Вашего муниципалитета.

**Второй способ** – это подать электронное заявление через портал ПФДО. После того, как вы направите электронное заявление на получение сертификата, вы сразу получите доступ в личный кабинет, и система заполнит бланк заявления для распечатки. Сохраните его. Далее в личном кабинете вы можете выбрать конкретные кружки и секции, которые желает посещать ваш ребенок, и подать электронную заявку. Оба документа – **заявление на получение сертификата и заявку на выбранные кружки и секции** – Вам следует отнести непосредственно в выбранную организацию.

# ****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 муниципалите 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 обучалс

# ****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 noreply@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

# ****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 регистрировать электронную заявку на получение сертификата, указав уже свой муниципалитет.