

# Часто задаваемые вопросы от родителей при получении сертификата ДО и ответы на них

## Часто задаваемые вопросы при получении сертификата ДО и ответы на них:

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

#### **Если заявка на получение сертификата создавалась через Приложение ОНФ "Сертификат":**

Просмотреть и скачать заявление, сам сертификат (выписку) родитель может просмотрев раздел "Ранее полученные сертификаты", просмотр данного раздела доступен как неавторизованному пользователю ( нажать на "Получить сертификат" и выбрать нужный раздел), так и при авторизации в личном кабинете сертификата, при открытии левого бокового меню "Ранее полученные сертификаты". Информация будет отражаться в данном разделе при условии, что приложение ранее не удалялось.

#### **Если заявка на получение сертификата создавалась через браузерную версию портала-навигатора или же в приложении не отражается информация:**

Сертификат и заявление на получение сертификата должны прийти родителю на электронную почту, указанную при создании заявки. Необходимо проверить папку «Спам» (или «Нежелательные») на указанном адресе электронной почты. Добавить отправителя [noreply@pfdо.ru](mailto:noreply@pfdо.ru) в список надёжных. В связи с большим числом регистрирующихся возможны задержки во времени при отправке писем.

Если писем нет, то родителю необходимо обратиться в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов вашего муниципалитета, для выдачи сертификата (или его номера, а также логина и пароля от личного кабинета ребёнка), заявления на получение сертификата и согласия на обработку персональных данных. *Если в системе есть заявление на получение сертификата, то родитель не сможет подать повторно заявку на получение сертификата.*

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

#### **Если заявка на получение сертификата создавалась через Приложение ОНФ "Сертификат":**

Если заявка на получение сертификата была представителями ребенка создана через приложение, то просмотреть и скачать выписку (сертификат) можно просмотрев раздел "Ранее полученные сертификаты", просмотр данного раздела доступен как неавторизованному пользователю ( нажать на "Получить сертификат" и выбрать нужный раздел), так и при авторизации в личном кабинете сертификата, при открытии левого бокового меню "Ранее полученные сертификаты". Информация будет отражаться в данном разделе при условии, что приложение ранее не удалялось.

#### **Если заявка на получение сертификата создавалась через браузерную версию портала-навигатора или же в приложении не отражается информация:**

Родителю необходимо проверить папку «Спам» (или «Нежелательные»). Добавить отправителя [noreply@pfdо.ru](mailto:noreply@pfdо.ru) в список надёжных. В связи с большим числом регистрирующихся возможны задержки в отправке писем.

Если заявку на получение сертификата выродитель подавал самостоятельно через портал-навигатор ПФДО, но всё же на электронной почте, которую вы указывали при подаче заявки, письма нет, то воспользуйтесь возможностью восстановления пароля от кабинета на сайте (инструкция на главной странице портала под знаком вопроса в правом нижнем углу). Номер сертификата родитель сможете взять из письма с заявлением на получение сертификата.

Если при восстановлении пароля возникает ошибка «Указанный сертификат не существует», то необходимо обратиться в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение

реестра сертификатов вашего муниципалитета, для повторной отправки данных в ПФДО.

Если при восстановлении письма возникает ошибка, что отправка письма невозможна в связи с тем, что пользователь запретил отправлять письма, то родитель может обратиться в любую организацию по приёму заявлений на получение сертификатов или в уполномоченный орган/ организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов вашего муниципалитета, для создания новой выписки из реестра сертификатов (сертификата).

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

#### **Если заявка на получение сертификата создавалась через Приложение ОНФ "Сертификат":**

Просмотреть и скачать заявление родитель может просмотрев раздел "Ранее полученные сертификаты", просмотр данного раздела доступен как неавторизованному пользователю ( нажать на "Получить сертификат" и выбрать нужный раздел), так и при авторизации в личном кабинете сертификата, при открытии левого бокового меню "Ранее полученные сертификаты". Информация будет отражаться в данном разделе при условии, что приложение ранее не удалялось.

#### **Если заявка на получение сертификата создавалась через браузерную версию портала-навигатора или же в приложении не отражается информация:**

Родителю необходимо проверить папку «Спам» (или «Нежелательные»). Добавить отправителя [noreply@pfdo.ru](mailto:noreply@pfdo.ru) в список надёжных. В связи с большим числом регистрирующихся возможны задержки в отправке писем.

Если писем нет, то необходимо обратиться в уполномоченный орган или любую организацию с правами активации сертификатов вашего муниципалитета, для распечатки заявления на получение сертификата и согласия на обработку персональных данных. Для поиска вашего заявления будет необходимо предоставить номер заявления и сертификата, они у вас указаны в тексте сообщения, в котором пришёл сертификат., а так же на старнице самого сертификата

### **4. Родитель не помнит номер сертификата.**

- Нажмите на ссылку «Получить сертификат».
- Выберите пункт «Напомнить номер сертификата».
- Введите персональные данные ребёнка.
- 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.

### **5. Заявка на получение сертификата подана, но в персональных данных ребёнка в заявке и/или сертификате родитель обнаружил ошибку.**

Если сертификат ребёнка ещё не активирован, то родитель может:

- 1) обратиться в уполномоченный орган или организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов вашего муниципалитета, для редактирования персональных данных ребёнка в заявлении. После этого родитель там же сразу сможет и активировать сертификат.
- 2) удалить заявку на получение сертификата с ошибками (инструкция "Как самостоятельно удалить заявку на получение сертификата? Что делать, если в заявке есть ошибки? (инструкция для родителей и других законных представителей детей)") и подать новую заявку с верными данными.

Если сертификат уже активирован, то в этом случае родитель может:

- 1) обратиться за помощью в любую организацию по приёму заявлений на получение сертификатов для подачи заявления на внесение изменений в сертификат.
- 2) самостоятельно подать электронную заявку с главной страницы портала-навигатора( Инструкция: "Как внести изменения в активированный сертификат?").

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

Если сертификат ребёнка ещё не активирован, то родитель может:

- 1) обратиться в уполномоченный орган или организацию, уполномоченную на ведение реестра сертификатов вашего муниципалитета, для редактирования персональных данных ребёнка в заявлении. После этого родитель там же сразу сможет и активировать сертификат.
- 2) удалить заявку на получение сертификата с ошибками (инструкция "Как самостоятельно удалить заявку на получение сертификата? Что делать, если в заявке есть ошибки? (инструкция для родителей и других законных представителей детей)") и подать новую заявку с верными данными.

Если сертификат уже активирован, то в этом случае родитель может:

- 1) обратиться за помощью в любую организацию по приёму заявлений на получение сертификатов для подачи заявления на внесение изменений в сертификат.
- 2) самостоятельно подать электронную заявку с главной страницы портала-навигатора (Инструкция: "Как внести изменения в активированный сертификат?").

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

Причина такой ситуации - действительно имеющийся факт выдачи сертификата вашему ребёнку или наличие ошибок в персональных данных другого ребёнка, который ранее получил уже сертификат в вашем регионе.

Родителю необходимо обратиться лично в организацию по ведению реестра сертификатов вашего муниципалитета для решения данной проблемы: там выдадут выписку из реестра сертификатов (сам сертификат) на имя этого ребёнка или устроят ошибки в персональных данных другого ребёнка, чтобы родитель смог подать заявку на получение сертификата для своего ребёнка. Не забудьте напомнить родителю перечень необходимых документов, подтверждающие личность родителя и ребёнка, а также другие документы, подтверждающие право получения сертификата дополнительного образования на территории вашего муниципалитета.