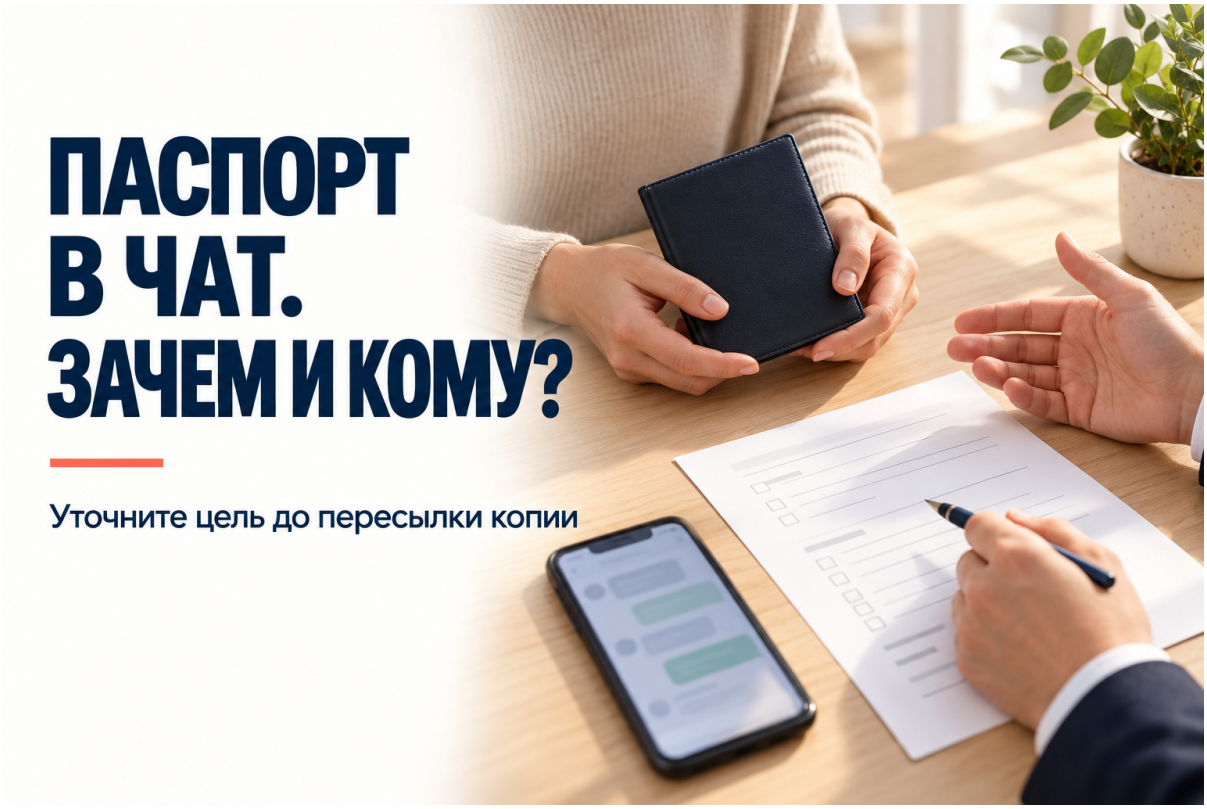
Запрос личного документа: вопросы и варианты передачи

Уточните, зачем покупателю личный документ продавца. Разделите проверку участника, подготовку реквизитов и вопрос о документе, затем согласуйте подходящий маршрут.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта трёх задач, шесть шагов, пример Марины и Олега, 18 проверок, два рабочих листа, реплики сторонам и отдельный чек-лист.

Порядок уточняющих вопросов. Не экспертиза подлинности, не установление личности и не универсальное разрешение на обработку либо передачу паспортных данных.

Три задачи за просьбой о паспорте

Покупатель просит фото, все страницы или пересылку паспорта продавца третьему лицу. Нужно сохранить возможность проверки, не добавляя неопределённую передачу данных.

Задача	Что уточнить	Не подменять
Понять, кто участвует	Какой порядок установления участника нужен?	Не считать снимок всей проверкой
Подготовить реквизиты	Кому и для какого проекта нужны данные?	Не считать отсутствие опечаток полномочиями
Разобрать сомнение в документе	Какой факт и кто проверит?	Не ставить диагноз подделки по фото

Что уточнить до пересылки копии

- Конкретная цель покупателя.
- Роль агента и предполагаемого исполнителя.
- Необходимый состав сведений и формат.
- Основание и допустимый порядок работы.
- Проверенный канал получателя.
- Предмет ответа, который ожидается после действия.

Цель, получатель и основание

1. Назовите вопрос покупателя

Уточните, нужно понять участника, получить реквизиты или проверить сомнение в документе. Если вопрос касается права на квартиру или полномочий представителя, отделите его от запроса паспорта.

Готово: Понятен конкретный предмет дальнейшей работы.

Не делайте так: Собирать копии ради неопределённого спокойствия.

2. Определите получателя и роль

Спросите, кто будет выполнять работу, что именно он проверяет и какой ответ даст. Новый адрес сверьте по известному контакту. Не считайте описание «мой знакомый» готовым маршрутом.

Готово: Получатель и задача названы, контакт проверяется.

Не делайте так: Переслать файл неизвестному человеку только по просьбе в чате.

3. Уточните основание и объём

Определите подходящее основание и правила передачи по ситуации. Спросите, зачем нужны запрошенные страницы. Наличие копии от прежней задачи не разрешает любое новое использование.

Готово: Передача рассматривается для конкретной цели.

Не делайте так: Считать общий интерес к покупке разрешением на весь паспорт.

Какой вопрос скрывается за просьбой «всё»

Формат, результат и дальнейший доступ

4. Согласуйте подходящий способ

Уточните у ответственного участника достаточный формат и допустимый порядок. Ограниченная копия не меняет оригинал и не скрывает значимый факт. Не добавляйте селфи, пароли и коды как самодельную гарантию.

Готово: Действие соответствует задаче и согласованному маршруту.

Не делайте так: Объявить любой просмотр или замазанный снимок универсально достаточным.

5. Разделите действие и вывод

После ознакомления, подготовки реквизитов или профильной проверки запишите только соответствующий результат. При расхождении назовите наблюдаемый факт и нужное уточнение, не объявляя подделку по плохому изображению.

Готово: Вывод ограничен фактически выполненной работой.

Не делайте так: Превратить получение файла в безопасность всей сделки.

6. Сохраните статус и дальнейший доступ

Укажите дату, исполнителя, источник ответа и открытый вопрос. При несогласованном маршруте не ставьте отметку «проверено». Доступ и хранение организуйте по применимым требованиям без лишних копий в чатах.

Готово: Следующий сотрудник видит реальный этап.

Не делайте так: Забыть ограничения передачи после появления файла в папке.

Какой вывод ещё не подтверждён

Марина и Олег: конкретная цель вместо рассылки

Вымышленный Олег выбирает АХ у Марины. Просит весь паспорт знакомому в мессенджер. Его первая цель: понять, кто участвует в дальнейшем обсуждении. Реквизиты для проекта пока не запрашивались.

Поле	Уточнённое содержание	Статус
Первый запрос	Все страницы знакомому	Маршрут не определён
Настоящая цель	Проверить участника обсуждения	Отделена от реквизитов
Марина	Готова обсуждать нужную проверку	Не согласилась на любую рассылку
Исполнитель	Роль и порядок уточняются	Не назначен по догадке
Документ	Не отправлен	Получения и проверки нет
Следующий шаг	Согласовать способ и предмет ответа	Личность и полномочия ещё не подтверждены

Получен конкретный вопрос вместо требования полной копии. Итог проверки не выдуман. Если появится другая задача, её объём и маршрут будут уточняться отдельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Паспорт получили, всё проверили»	«Зафиксировано только фактически выполненное действие»
«Знакомому можно всё отправить»	«Уточняются получатель, роль и допустимый порядок»
«Раз не прислала, скрывает личность»	«Марина обсуждает проверку, но не неопределённую рассылку»

Проверьте предмет каждого запроса

Ситуация	Полезный вопрос	Не делать вывод
Просит для спокойствия	Какое конкретное опасение нужно проверить?	Не гарантировать спокойствие количеством копий
Нужны реквизиты	Для какого проекта и кому?	Не считать данные подтверждением полномочий
Интересует право на квартиру	Какой отдельный вопрос проверяется?	Не подменять его фото паспорта
Есть сомнение в снимке	Какой факт виден и кто его проверит?	Не объявлять подделку по качеству фото
Запросили всё и селфи	Чем обоснован такой состав?	Не добавлять самодельную процедуру
Копия уже хранится	Разрешает ли цель новое действие?	Не считать хранение разрешением на пересылку

Перед передачей и сообщением результата

1. Какой конкретный вопрос покупатель хочет решить?
2. Какое действие действительно даст ответ и кто его выполнит?
3. Не обещаем ли мы вывод шире выполненной проверки?

18 проверок запроса личного документа

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Определить задачу

- [ ] **Уточнить опасение.** Оно конкретно. Не ограничиться словом «спокойствие».
- [ ] **Разделить три задачи.** Участник, реквизиты, документ. Не смешивать результаты.
- [ ] **Отделить право на объект.** Это самостоятельный вопрос. Не доказывать его паспортом.
- [ ] **Отделить полномочия.** Роль представителя проверяется отдельно. Не заменять полномочия личным документом.
- [ ] **Назвать получателя.** Понятен исполнитель. Не отправлять неопределённому знакомому.
- [ ] **Уточнить ожидаемый ответ.** Его предмет назван. Не обещать безопасность всей сделки.

Согласовать действие

- [ ] **Проверить контакт.** Есть известный путь сверки. Не использовать новый адрес вслепую.
- [ ] **Определить основание.** Оно относится к конкретной задаче. Не полагаться только на наличие файла.
- [ ] **Обосновать объём.** Понятно, зачем нужны сведения. Не требовать все страницы по привычке.
- [ ] **Проверить формат.** Он подходит адресату и задаче. Не назначать универсальную замазанную копию.
- [ ] **Сохранить оригинал.** Рабочий формат отличён. Не исправлять документ ради результата.
- [ ] **Исключить лишний доступ.** Коды и пароли не запрашиваются. Не подменять документ учётной записью.

Записать предел результата

- [ ] **Отметить исполнение.** Есть дата и исполнитель. Не считать договорённость выполненной.
- [ ] **Уточнить источник.** Понятно, на чём основан ответ. Не расширить его значение.
- [ ] **Описать расхождение.** Наблюдаемый факт назван. Не объявить подделку по снимку.
- [ ] **Оставить открытое.** Непроверенный вопрос виден. Не ставить ложное подтверждение.
- [ ] **Учесть новое использование.** Отдельная цель рассмотрена. Не рассылать старую копию автоматически.
- [ ] **Упорядочить хранение.** Доступ и сроки определяются правилами. Не создавать архив в каждом чате.

Карта цели, адресата и маршрута

Это карта задачи, а не место для паспортных реквизитов. Не вносите сюда лишние личные данные и не прикладывайте копии без необходимости.

Объект: _____ Какая задача: _____

Цель / конкретный вопрос	Исполнитель / состав / формат	Основание / канал / что уточнить
Участник		
Реквизиты		
Документ		
Другой вопрос		
Следующий шаг		

Что не относится к этой задаче: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая связь / ответственный: _____

Журнал действия и предела ответа

Пишите, что именно сделано. Получение копии, подготовка реквизитов и результат проверки не объединяются в одну отметку.

Действие / дата / исполнитель	Источник / конкретный ответ	Предел ответа / открытый вопрос

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Файл из старой задачи отправляется новому адресату. сначала уточните цель и допустимость действия.

Состав включает всё без объяснения. запросите основание необходимого объёма.

Новый номер требует срочно прислать паспорт. проверьте контакт известным способом.

Снимок назван подтверждением права на квартиру. разделите предметы проверки.

Результат шире выполненного действия. сузьте формулировку до подтверждённого факта.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение Олегу о следующем шаге

Олег, уточнили вашу цель: понять, кто участвует в дальнейшем обсуждении. Сейчас согласуем исполнителя и способ проверки. Полный документ знакомому пока не передавали. После согласования сообщу конкретное действие и вопрос, на который оно должно дать ответ.

Первое действие после чтения

Возьмите один запрос паспорта из текущего процесса. Запишите цель, адресата и ожидаемый ответ. Проверьте, не собираетесь ли вы переслать старый файл для новой неуточнённой задачи.

Получатель / проверенный контакт: _____

Открытый вопрос: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты не понимают смысл ваших запросов?

Проверьте, как объясняются действия, согласуется маршрут и сообщается только подтверждённый результат работы.

Проверить ясность процесса →

17.10.2026 проверена статья 6 закона 152-ФЗ в редакции от 26.07.2026. Норма предусматривает разные основания обработки. Подходящее основание и порядок уточняются для конкретной задачи, а не по факту наличия копии у агента.

152-ФЗ, статья 6: основания и условия обработки персональных данных

Ответы покупателю и собственнику

Сохраняйте возможность нужной проверки, объясняя конкретный порядок. Не обещайте неограниченную передачу или стопроцентную защиту.

Если стороны не согласовали подходящий маршрут, вопрос остаётся открытым. Это не доказательство нарушения продавцом и не основание объявить проверку завершённой.

Покупателю

«Какой вопрос вы хотите решить с помощью паспорта? После этого определим исполнителя, состав данных и допустимый способ предоставления».

Собственнику

«Материал запрашивается для такой задачи таким получателем. Уточним необходимый состав и канал. Пока они не определены, копия не пересылается».

При неясном получателе

«Кто выполнит проверку и какой ответ ожидается? Сверим контакт через известный канал, затем вернёмся к формату».

При расхождении в данных

«Видим различие в таком поле. Не делаю вывод о причине; уточним его у ответственного исполнителя до дальнейшего заключения».

Проверка формулировок нейросетью

Для проверки запроса достаточно обезличенного описания. Сам паспорт, фото владельца и реквизиты модели для этого не нужны.

Черновик	Лишний вывод	Что уточнить
Пришлите всё	Любой объём необходим	Цель каждой позиции
Есть старый файл	Можно новым адресатам	Основание нового действия
Вижу фото	Личность и полномочия подтверждены	Что действительно проверено
Плохой снимок	Документ поддельный	Наблюдаемый факт и следующий вопрос

Сопоставьте правку с реальной задачей и порядком работы. Нейросеть не заменяет исполнителя проверки и не подтверждает, что выбранный формат достаточен.

Промпт

«Найди неясную цель, неизвестного получателя, неоправданный объём и вывод шире фактически выполненного действия. Дай вопросы для уточнения. Не устанавливай подлинность и не назначай правовое основание».