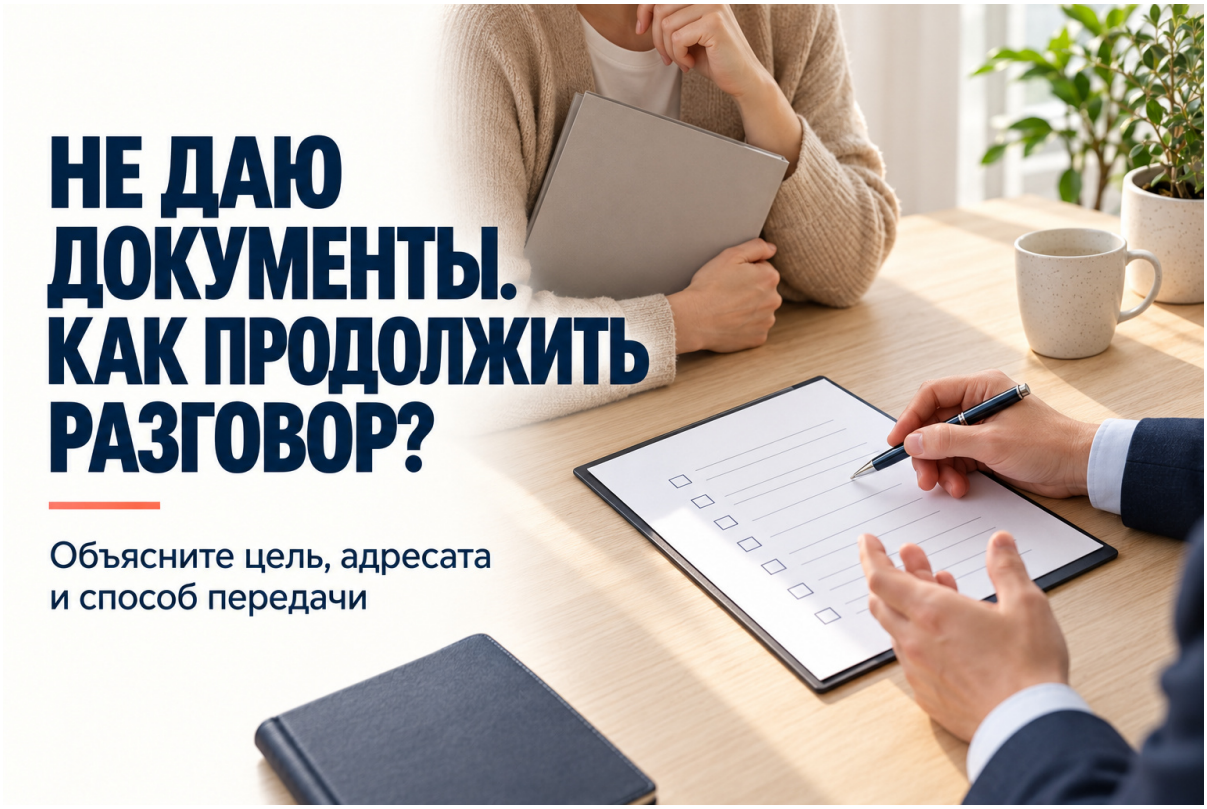
Документ запрошен: цель, адресат, безопасный маршрут

Превратите неопределённую просьбу прислать архив в понятный запрос. Уточните цель, адресата, формат и статус, сохранив честный предел выполненной работы.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов разговора, пример Руслана, 18 проверок, карта запроса и журнал передачи. Дополнительно реплики по причинам отказа и отдельный чек-лист.

Организация запроса и разговора. Не полная правовая проверка квартиры и не универсальное основание обработки или пересылки персональных данных.

Причина отказа определяет следующий вопрос

Собственник отказывается отправить документы или копии, не понимает задачу запроса либо опасается неизвестного получателя и распространения файлов.

Ответ продавца	Что уточнить	Возможный следующий шаг
Документа нет	Утрачен, не получен или недоступен?	Уточнить способ получения
В чат не отправлю	Проблема в канале или адресате?	Согласовать маршрут
Ничего проверять не дам	Какое действие он отвергает?	Объяснить открытый вопрос и предел работы

Что уточнить до передачи документа

- Точный документ или требуемое сведение.
- Конкретная задача запроса.
- Названный получатель и его роль.
- Проверяемый канал и формат.
- Позиция продавца и причина возражения.
- Требования к доступу, хранению и дальнейшей работе.

Причина, цель и получатель

1. Различите причины отказа

Спросите, документ отсутствует, человек не понимает цель, не доверяет получателю или не принимает саму проверку. Уточните название и доступный вид документа. Не начинайте с обвинения.

Готово: Понятно, какой вопрос нужно решать.

Не делайте так: Назвать отказ от общего чата отказом от любой проверки.

2. Объясните задачу каждого запроса

Запишите, что требуется установить и кому для этого нужны сведения. Перечень уточняйте у ответственного специалиста. Не собирайте архив про запас; отдельно учитывайте сведения других людей.

Готово: Для каждого элемента есть понятная цель.

Не делайте так: Просить всё подряд, не объяснив необходимости.

3. Проверьте адресата и его контакт

Назовите получателя, роль и основание участия. Новый адрес сверяйте через известный независимый контакт. Не запрашивайте пароли, коды доступа или чужой личный кабинет вместо документа.

Готово: Понятно, кто и по какому маршруту получит материал.

Не делайте так: Довериться неизвестному адресу только потому, что он в переписке.

Какой запрос сейчас слишком расплывчат

Формат, предел работы и статус

4. Согласуйте подходящий формат

Обсудите встречу, передачу конкретному специалисту или предусмотренный сервис. Получатель должен подтвердить пригодность формата для задачи. При ограниченной копии сохраните исходный документ и не скрывайте значимые факты.

Готово: Способ передачи понятен и подходит для заявленной работы.

Не делайте так: Закрыть данные наугад и выдать фрагмент за полный документ.

5. Назовите предел незавершённой работы

Объясните, какой вопрос остаётся открытым без необходимых сведений. При отказе от допустимых вариантов уточните возможность продолжения работы. Не называйте отказ доказательством нарушения и не обещайте покупателю закрытую проверку.

Готово: Ограничение описано конкретно.

Не делайте так: Успокоить покупателя личной гарантией вместо данных.

6. Подтвердите получение и дальнейший статус

Уточните у адресата получение, качество, достаточность и оставшиеся вопросы. Разделяйте доставку и ответ по проверке. Храните рабочие сведения в рамках принятого доступа без лишнего копирования по чатам.

Готово: Следующий сотрудник видит реальный этап.

Не делайте так: Назвать проверку завершённой после отправки файла.

Что ещё не получено или не проверено

Руслан: отказ от общего архива

Вымышленный Руслан продаёт АФ. Отказался отправлять «все документы» в общий чат. Документы у него есть, но он не знает участников и цель полного архива. Покупатель Алёна опасается, что отказ связан с проблемой квартиры.

Поле запроса	Уточнённая запись	Текущий статус
Причина отказа	Неизвестные получатели и неопределённый объём	Не отказ от проверки вообще
Первая задача	Установить основание возникновения права	Перечень уточняется
Получатель	Назван специалист по проверке документов	Контакт и маршрут проверяются
Позиция Руслана	Готов обсудить прямую передачу	Ещё не отправил
Статус материалов	Адресат ничего не получил	Проверка не завершена
Следующий шаг	Уточнить документ, формат и канал	Вернуться с конкретным запросом

Вывод о квартире не сделан. Согласуется процедура вместо неопределённого архива. Собственник не обещал предоставить любой документ любому адресату. Агент не считает разговор подтверждённой передачей.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Скрывает документы, значит проблема»	«Возражает против неопределённой передачи в общий чат»
«Он согласился, всё проверено»	«Готов обсудить маршрут; материалы ещё не получены»
«Юристу нужно всё»	«Уточняется конкретный документ для названной задачи»

От возражения к конкретному уточнению

Причина	Следующее уточнение	Чего не обещать
Документ недоступен	Как его можно получить по ситуации?	Не считать отсутствие отказом навсегда
Непонятна цель	Что проверяет получатель?	Не собирать архив без задачи
Неизвестен адресат	Кто он и как подтверждён контакт?	Не рассылать на случайный адрес
Не подходит канал	Какой допустимый способ примет адресат?	Не гарантировать абсолютную безопасность
Нужен другой формат	Что достаточно для конкретной работы?	Не менять исходный документ
Отказ от необходимой проверки	Какой вопрос остаётся открытым?	Не заменять данные личной гарантией

Перед повторной просьбой прислать файл

1. Может ли собственник объяснить, зачем нужен запрошенный документ?
2. Понятны ли получатель и допустимый маршрут?
3. Какой вывод пока нельзя делать без недостающих сведений?

18 проверок запроса и передачи

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

Уточнить запрос

- [ ] **Назвать документ.** Предмет определён. Не просить весь архив.
- [ ] **Выяснить доступность.** Отсутствие и отказ различены. Не обвинять по догадке.
- [ ] **Назвать задачу.** Цель конкретна. Не собирать про запас.
- [ ] **Уточнить объём.** Он связан с задачей. Не считать любое сведение необходимым.
- [ ] **Учесть других лиц.** Их данные отдельно рассмотрены. Не решать всё согласием одного участника.
- [ ] **Назвать роль получателя.** Понятна его работа. Не ограничиваться словами «наш юрист».

Согласовать передачу

- [ ] **Проверить контакт.** Есть независимый способ сверки. Не доверять незнакомому адресу вслепую.
- [ ] **Уточнить допустимый канал.** Маршрут понятен. Не обещать абсолютную безопасность.
- [ ] **Сверить формат.** Адресат сможет выполнить задачу. Не считать просмотр заменой любой копии.
- [ ] **Сохранить оригинал.** Рабочий фрагмент отличён. Не менять исходный документ.
- [ ] **Не скрыть значимое.** Ограничение копии согласовано по цели. Не убрать факт ради одобрения.
- [ ] **Не брать коды.** Доступ остаётся у владельца. Не просить пароль вместо документа.

Сохранить честный статус

- [ ] **Записать позицию продавца.** Есть дата и конкретный ответ. Не маркировать человека общим ярлыком.
- [ ] **Назвать открытый вопрос.** Предел работы понятен. Не объявить проверку завершённой.
- [ ] **Подтвердить получение.** Адресат сообщил факт. Не путать с обещанием отправить.
- [ ] **Уточнить качество.** Материал подходит для задачи. Не считать файл достаточным автоматически.
- [ ] **Получить ответ по проверке.** Результат ограничен своим вопросом. Не обещать безопасность всей сделки.
- [ ] **Упорядочить доступ.** Рабочие сведения хранятся по правилам. Не размножать копии по чатам.

Карта понятного запроса

Не прикладывайте к этому бланку лишние чувствительные копии. Запишите задачу и маршрут, а состав и основание передачи уточните для конкретной ситуации.

Объект: _____ Ответственный: _____

Документ / сведение	Цель / получатель / нужный формат	Позиция / канал / открытый вопрос
Запрос1		
Запрос2		
Запрос3		
Запрос4		
Запрос5		

Что нельзя считать проверенным: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая связь по запросу: _____

Журнал передачи и ответа

Разделяйте этапы. Подтверждение доставки не является заключением специалиста. У каждого дополнительного запроса должна быть объяснимая цель.

Что / кому / когда	Запрошено / согласовано / получено	Ответ по вопросу / что осталось

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Запрошен неопределённый архив. сузьте до конкретной задачи.

Адресат не назван или контакт не проверен. сначала уточните получателя.

Согласие обсудить названо отправкой. исправьте статус.

Фрагмент выдан за полный документ. обозначьте формат и сохраните оригинал.

Недостающий документ заменён обещанием агента. верните открытый вопрос в карточку.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение Алёне о статусе

Алёна, Руслан возражает против передачи неопределённого архива в общий чат. Он готов обсудить конкретный маршрут специалисту. Сейчас уточняем нужный документ, формат и проверенный контакт. Материалы ещё не получены; вывод по этому вопросу не сделан.

Первое действие после чтения

Проверьте один текущий запрос «пришлите документы». Допишите цель, получателя, формат и маршрут. Уточните причину возражения и сохраните конкретный следующий вопрос.

Получатель / проверенный канал: _____

Следующий вопрос / адресат: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Запросы документов застревают в переписке?

Проверьте, как объясняется цель запроса, назначается ответственный и фиксируется получение ответа по конкретному вопросу.

Проверить работу с запросами →

17.10.2026 проверена статья 5 закона 152-ФЗ в редакции от 26.07.2026. Используются принципы конкретной законной цели и неизбыточного объёма. Основание обработки и требования к передаче уточняются по ситуации.

152-ФЗ, статья 5: цель и необходимый объём персональных данных

Реплики по причинам отказа

Одна спокойная уточняющая реплика полезнее спора о доверии. Выберите причину, которую назвал сам собственник.

Не превращайте отказ от одного канала в обвинение. Но и не скрывайте от покупателя отсутствие необходимых сведений, если это влияет на предмет дальнейшей работы.

«Я не знаю, кому это уйдёт»

«Уточним конкретного получателя, его задачу и проверенный контакт. До этого не будем выдавать неопределённую рассылку за необходимый этап».

«Зачем вам столько копий?»

«Пройдём по каждой позиции. Для этой задачи нужен такой документ; по остальным уточню необходимость у специалиста».

«Покажу лично, отправлять не буду»

«Уточню, позволяет ли такой формат выполнить нужную проверку. Пока не буду обещать, что просмотр заменяет все требования».

«Проверять ничего не разрешаю»

«Тогда такой вопрос остаётся непроверенным. Я не смогу сообщить покупателю, что он закрыт. Обсудим допустимый следующий шаг с учётом этого ограничения».

Проверка текста запроса нейросетью

Передайте только обезличенный запрос. Для этой задачи не нужны сканы документов, реквизиты, коды и полная история клиентов.

Фраза	Что неясно	Как уточнить
Скиньте всё	Объём и цель	Назвать конкретный документ
Нашему специалисту	Получатель и роль	Определить адресата
Уже согласились	Какое действие подтверждено	Обсуждение или передача?
Документы проверены	Источник и предел вывода	Получить конкретный ответ

Сверьте предложенный текст с реальным запросом получателя. Модель может сделать формулировку понятнее, но не подтверждает основание передачи и не проверяет документ, которого не видела.

Промпт

«Найди неопределённую цель, лишний объём, неизвестного адресата и обещание результата до получения данных. Дай уточняющие вопросы. Не добавляй документы и не определяй законность сделки».