

А я всё думал, когда появится кто-то, кто объяснит, почему государственные сервисы всегда [делаются через одно место](#) , — и дождался. Оказывается, всё правильно: вы и должны задалбываться, потому что так положено! Ну тогда я расскажу вам, как это происходит на самом деле и почему задалбывает уже меня.

Итак, есть у нас, к примеру, какой-нибудь «информационный проект» типа сайта, на котором гражданин должен получить какую-то возможность сделать что-то. Но просто так взять и сделать сайт нельзя — сначала надо определиться с финансированием, выделить бюджет. Бюджет выделить с потолка нельзя (с какой стати вы хотите 100 миллионов?! ) — значит, надо написать обоснование. Обоснование надо подтвердить — провести НИОКР, внедрить пилотный проект, оценить реальные затраты и потребности, прикинуть штат обслуживания, кого и какой работой нагружать, где планировать новые должности, кому выделять на них бюджеты, в чьём подчинении, кто отвечает, кто контролирует... И так далее и тому подобное — идея погрязает в бумажном море волокиты.

Но это ещё не всё: на каждом этапе к будущему проекту стремятся присосаться заинтересованные лица. Кому-то нужно побольше финансирования, кто-то хочет укрупнения штата и усиления влияния, где-то потребуют повышения зарплат, не говоря уже о том, что за собственно разработкой уже стоит очередь из представителей определённых компаний, которые правдами и неправдами стремятся получить госзаказ.

Удобство? Надёжность? Качество программы? Это даже не десятое дело, это стопятидесятое, после решения кучи вопросов про деньги и власть. Главное — чтобы можно было отчитаться и чтобы всё вроде как-то заработало в принципе, не сильно отклоняясь от ТЗ, написанного за копейку людьми, толком не понимающими, что именно они собрались делать.

Ну то есть понимаете, да: толпа Очень Важных Людей с серьёзными должностями толкаются плечами вокруг проекта, а собственно его реализацией в итоге может заниматься, условно говоря, студент без нужного опыта работы, да ещё ограниченный со всех сторон рамками чужих интересов. Хоть убейся — но закручивай шурупы молотком, потому что этот Фирменный Молоток и эти Особенные Шурупы уже куплены за большие деньги, и пофиг, что они почти несовместимы. В итоге мы имеем неудобный и непродуманный интерфейс, нелогичную взаимосвязь функций, нестыковки и прочие косяки.

Вот нам говорят, проблема в идентификации гражданина? Да, есть некоторая проблема, которую уже давным-давно научились решать, в том числе многочисленные онлайн-банки. Для того, чтобы получить доступ в личный кабинет, где деньги лежат (иногда миллионами в долларах), — обычно достаточно один раз встретиться с представителем банка и показать ему документ, удостоверяющий личность. Остальное делают информационные системы, сопоставляя данные из различных баз.

Неужели примерно то же самое технически невозможно сделать для государственных услуг? Что, 140 миллионов человек населения — такая уж большая цифра? Так сейчас давно уже не 16-битные компьютеры, и над базой данных в 140 миллионов записей легко посмеётся тот же Фейсбук. А документов по каждому пользователю там поболее, чем официальных бумаг на гражданина.

Разница только в том, что в Фейсбуке и в банках люди заинтересованны в результате, чтобы система работала и приносила прибыль, а в госструктурах — в процессе, чтобы отщипывать и откусывать от бюджетов.

Хотя, справедливости ради, может быть, это и хорошо, иначе бы мрачные прогнозы фантастов об обществе тотального контроля давно бы стали реальностью. А так — хотят, но не могут. Ради этого можно и неудобства с бумажками потерпеть...

[Read Full Article](#)