

Елизавета Смирнова

«Кнопка Отправить»



Елизавета Смирнова

«Кнопка Отправить»

<https://litres.ru/74668393>

SelfPub; 2026

Аннотация

Город, где каждое «ждите» ранит, а единственная живая фраза звучит как спасение. Нина Ивановна три часа раскладывает свою жизнь по строчкам электронного обращения — и получает безликий статус «Приоритет: низкий». Она не одна: город полон людей, которых система сделала «несрочными». Но сбой, который годами прятался в алгоритмах, оказывается страшнее халатности: поток жалоб уходил не к людям, а в детский симулятор города. Теперь правда должна прозвучать — и изменить не только настройки системы, но и отношение к каждому голосу. История о том, как вернуть городу человеческое лицо и почему доверие к технологиям не должно быть слепым.

Елизавета Смирнова

«Кнопка Отправить»

Глава 1. «Та самая кнопка»

Три часа ночи. На кухне горит одинокая жёлтая лампа, отбрасывая круг света на стол. В центре круга — папка Нины Ивановны, рядом — брелок слоник, подарок внука. Нина Ивановна смотрит на экран ноутбука, будто надеется увидеть в нём хоть каплю сочувствия. Она кликает «Отправить» и выдыхает, как после тяжёлого подъёма. Наконец-то. На экране: «Обращение зарегистрировано под номером 12345. Срок рассмотрения — до 30 дней». Ниже — как удар под дых: «Статус: В работе. Категория: Б. Приоритет: Низкий». — Низкий... — шепчет она, будто пробуя слово на вкус. — Да я тут три часа жизнь по строчкам раскладывала, чтобы вы меня поняли! Она заходит на городской форум. В топе ветка: «Почему всё стало низким». Пролистывает комментарии: кто-то злится, кто-то шутит сквозь зубы: «Видимо, А — это если дом уже рухнул». Ей становится чуть легче от того, что она не одна. Но всё равно обидно до кома в горле. Телефон пискнул. Сообщение от внука: «Ба, ты отправила? Ну вот, всё норм. Теперь жди». «Жди», — снова шепчет она. И в этом слове столько пустоты, что хочется просто закрыть ноутбук и забыть про всё. Но она аккуратно закрывает крышку, берёт брелок слоника и прячет его в карман. Как

будто это якорь. Как будто она не сдалась.

Глава 2. «Город без голоса»

Утром город казался не тише, а именно безголосым. Сирены, машины, стройки никуда не делись, но живого голоса не было. Раньше у дверей кричали: «Следующий!», шуршали бумажками, спрашивали: «А что у вас там?» Теперь только таблички: «Для уточнения статуса используйте личный кабинет» — и автоответчики, которые говорят всё, кроме того, что хочется услышать. У подъезда стояла Тамара Петровна, бывшая учительница литературы. Она смотрела на QR-код у двери, как на головоломку, которую не должна была решать в её возрасте. Папка у неё была потрёпанная, с оторванным уголком, но такая же аккуратная, как у Нины Ивановны. — Не могу понять, куда тыкать, — призналась Тамара Петровна. — А мне надо на субсидию. Сама понимаешь, пенсия... — Я тоже три часа тыкала, — сказала Нина Ивановна. — И теперь у меня «низкий приоритет». Тамара Петровна хмыкнула, но в глазах была не насмешка, а усталость: — Значит, мы с тобой теперь в категории «не срочно». Как просроченные письма. Мимо прошёл курьер, щёлкнул телефоном по терминалу, дверь открылась, и он исчез внутри, даже не взглянув на них. Нина Ивановна вспомнила, как лет десять назад сама работала в ЖЭКе. К ней приходили такие же растерянные люди, и она всегда говорила: «Не торопитесь. Давайте разберёмся». И они разбирались. И уходили с улыбкой. А теперь она сама — та самая расте-

рянная женщина у двери.— Знаешь, — тихо сказала Тамара Петровна, — я думала, это я отстала. А теперь думаю: может, это они слишком быстро убежали.

Глава 3. «Алгоритм не видит человека»

В библиотеке пахло старой бумагой и кофе из термоса, который Игорь всегда приносил с собой. На доске мелом было крупно выведено: «Курсы цифровой грамотности. Приходите — разберёмся вместе». Под надписью кто-то приписал мелким почерком: «Даже если страшно». Игорь стоял у доски, поправлял значок на куртке — «Я не техподдержка, но помогу» — и спокойно объяснял:— Система специально делает так, чтобы вы думали, будто проблема в вас. Это не вы что-то делаете не так. Это интерфейс не умеет говорить по-человечески. Нина Ивановна слушала его спокойный голос и впервые за последние дни чувствовала, что её видят. Вечером пришёл внук. Сел рядом, посмотрел на папку, на листок со схемой от Игоря, на значок, который тот забыл на столе.— Ба, ну ты же понимаешь, что это прогресс? — сказал он, но уже не так уверенно.— Понимаю, — кивнула Нина Ивановна. — Но я не хочу быть «низким приоритетом» прогресса. Внук замер. И вдруг увидел её не как бабушку, которая «не дружит с техникой», а как человека, которого система просто стёрла из списка важных.— Прости, — тихо сказал он. — Я всё время думал, что если научу тебя нажимать сюда и сюда, то всё станет хорошо. А оно не становится.— Оно не становится, потому что дело не в кнопках, — мягко

сказала Нина Ивановна и накрыла его руку своей. — Дело в том, что я хочу, чтобы меня видели. Хоть на минуту. Внук опустил взгляд, потом снова поднял на неё:— Я буду видеть. Обещаю. И в этот момент Нина Ивановна поняла: не всё потеряно.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.