

Приходилось ли вам когда-нибудь обращаться за помощью в государственный колл-центр? Потому что позвольте мне сообщить что это не так уж и весело, когда речь заходит о налоговых уведомлениях.

По моему опыту, когда речь заходит о налоговых органах штата и федеральных налоговых органах, ситуация неоднозначная. Некоторые из них были на удивление полезными, с недолгим временем обработки и вежливыми сотрудниками. Другие были просто ужасными, вплоть до того, что мне приходилось висеть на телефоне четыре часа, чтобы разобраться с одним-единственным уведомлением. То как вы проведете день будет абсолютно случайным, особенно в напряженный сезон.

Конечно, на старой Земле, максимум о чем нужно было беспокоиться моим клиентам, - это о дополнительных штрафах и пени. В большинстве случаев удавалось полностью отменить их, просто отправив несколько форм, которые соответствующее агентство потеряло, или предложив достаточно веское объяснение того, почему пени не должны применяться.

В Найт-Сити, как и следовало ожидать, все немного по-другому. Министерство финансов гораздо менее снисходительно относится к этим вопросам и, как правило, более агрессивно относится к сборам. Что еще хуже, так же, как и их друзья из полиции Северной Каролины, они большие поклонники использования наград за голову, чтобы заставить наемников и соло выполнять за них их работу. Это, как правило, делает уведомления гораздо более серьезной проблемой, поскольку вам приходится беспокоиться о том, что какой-нибудь поехавший гонк или эджраннер будет выбивать из вас деньги сверх ежедневной процентной ставки в размере 2% от суммы штрафов.

Что иногда приводит к неловким ситуациям, как сегодня, когда клиент отбивается от внештатных "сборщиков налогов", а я пытаюсь уладить дела с правительством. Потому что Найт-Сити - функциональное и эффективное место.

Краем глаза я вижу, что каждую минуту приходят новые сообщения от моего клиента, в которых он требует обновления и жалуется на то, что преступники обстреливают его магазин. Сколько бы раз я ни говорил ему, что задерживаюсь и пытаюсь разобраться с этим, он все равно не перестает требовать, чтобы я работал быстрее. Радости работы с требовательными клиентами.

Тем временем, в центре моего монитора неподвижно висит невыразительный, безжизненный логотип Департамента финансов Найт-Сити, пока я жду когда кто-нибудь возьмет трубку. Даже на горячую линию для практикующих врачей звонки могут проходить неоправданно долго. Вероятно, люди либо пытаются решить проблемы с подачей документов до истечения крайнего срока, либо обрабатывают те же уведомления, что и я.

Делая быстрый глоток Никола, я просматриваю сегодняшние заголовки на одном из своих мониторов. Обычно я бы попытался поработать с другими отчетами, пока я так долго нахожусь в режиме ожидания, но я никак не могу сосредоточиться, когда мистер Мансебо достает меня. По крайней мере, интересно послушать слухи о том, что там планирует Лиззи Уиззи на своем следующем концерте.

Наконец, после почти двухчасового перерыва, типичная правительственная музыка смолкает, и в трубке раздается голос, который может принадлежать, а может и не принадлежать реальному человеку.

"Департамент финансов Найт-Сити, возможно, этот звонок прослушивается и записывается в

учебных целях. Это Патрик, идентификационный номер 42912. Чем я могу помочь?"

"Здравствуйте, я звоню по поводу уведомления, полученного клиентом", - говорю я, выводя нужные записи на другой монитор. "Вы утверждаете, что он так и не подал налоговую декларацию за прошлый год, и вы требуете с него около двадцати тысяч евроdollаров в виде штрафов, пени за просрочку платежа и неуплаченных налогов. Однако у нас есть записи, свидетельствующие о том, что декларация была получена вами в марте прошлого года".

- Вы можете назвать мне имя клиента?

"Mancebo Restaurants, LLC", - отвечаю я, называя адрес и идентификационный номер работодателя. О компании, о которой идет речь, говорить особо не о чем. На самом деле, это всего лишь франшиза Capitán Caliente, владеющей парой ресторанов в Хейвуде, Санто-Доминго и Уэстбруке.

"Минуточку... Хорошо, да, я вижу уведомление. Говорите что подали декларацию?"

"Да, сэр. У нас есть квитанция с веб-сайта для подачи документов, а также записи о банковских платежах, совпадающие с данными о возврате".

"...В наших записях нет ничего, что могло бы это подтвердить". Вы можете отправить эти формы по факсу?"

Я даже после нескольких месяцев жизни в этой дыре не понимаю как, черт возьми, у правительства Найт-Сити нет денег даже на обновление факсов. Все знают, что значительная часть городских налогов уходит в карман, но чтобы настолько? - Конечно, сэр. Подождите минутку.

Требуется всего несколько секунд, чтобы ввести нужный номер и отправить формы. На моем дисплее появляется еще одно сообщение от Марсебо, в котором он жалуется на то, что еще несколько наемников пытаются обстрелять его ресторан, и интересуется, как скоро я закончу. Быстро отвечаю что работаю над этим, затем закрываю чат.

Через несколько секунд Патрик отвечает. "Хорошо, получил формы. Похоже, все в порядке. Я отправлю эти бланки в обработку, и как только будет подтверждено, что они подлинные то снимут штрафные санкции".

А теперь перейдем ко второму вопросу. "Отлично. И сколько времени это займет?"

"Примерно... от двух до четырех недель? Может быть чуть больше, учитывая очередь. В это время года очередь становится довольно большой".

"Неплохо", - киваю я. Через несколько секунд, ровно столько, чтобы он успел выключить все записывающие программы, я продолжаю. "Есть ли какие-либо административные сборы, о которых нам следует беспокоиться из-за связи с вами? Просто хочу убедиться, что все в порядке".

"Давайте я проверю... да, есть. Похоже, что есть сбор в пятьсот евроdollаров за звонок". Почти сразу после того, как он это говорит, на моем мониторе открывается новое окно с запросом платежных реквизитов. Запрос в пятьсот эдди, хотя я могу гарантировать, что счет, с которого он поступает, не государственный.

Вот почему я ненавижу иметь дело с Министерством финансов. Чтобы полностью отказаться от

уплаты налогов, могут потребоваться огромные средства, но для обработки форм? Проблем с регистрацией? Отмены наград за голову на нерадивых налогоплательщиков? Сотрудники отдела без зазрения совести просят денег, чтобы ускорить процесс на подобные мелочи.

Тем не менее, я ввожу данные учетной записи и разрешаю перевод. Окно исчезает, и через тридцать секунд я получаю электронное письмо, информирующее меня о том, что открытое вознаграждение за моего клиента временно закрыто в связи с ожиданием административной проверки. Поистине удивительно, как быстро порой работает бюрократия.

Через несколько мгновений в снова раздается голос Патрика. "Похоже, что вы обо всем позаботились. Выплата вознаграждения приостановлена, и вскоре счет должен быть проверен. Вам еще что-нибудь нужно?"

"Нет, спасибо за вашу помощь".

- Без проблем. Хорошего дня.

На этом связь обрывается. Еще один глоток Николы, и я звоню своему клиенту, чтобы сообщить ему хорошие новости.

Закариасу Мансебо требуется всего несколько секунд, чтобы ответить на видеозвонок. Похоже, он здорово повеселился, пока я разговаривал с Министерством финансов. Его черно-красный костюм от Арасаки покрыт большим количеством красных пятен, чем обычно, а лицо покрыто порезами и царапинами. В руках у него потрепанный тактик, из ствола которого все еще валит дым.

И боже, разве он не выглядит счастливым при виде меня? От того, как он хмурится, мне хочется спрятаться за своим стулом, хотя он сейчас на другом конце Хейвуда.

"Скажи мне, что у тебя хорошие новости. Мое терпение на исходе как и боеприпасы.

- Да, сэр, - киваю я. - Мы отправили в Министерство финансов запрошенную ими информацию, и они приостановили выплату вознаграждения. Если все пройдет гладко, вам больше не придется беспокоиться ни о каких охотниках за головами.

Хмурый взгляд Мансебо чуть-чуть смягчается, хотя он по-прежнему выглядит так, будто хочет кого-то убить. Надеюсь не меня. После нескольких глубоких вдохов он опускает дробовик на стол и кивает мне в ответ.

- Ты слишком долго возился. Полагаю, эта услуга обошлась недешево?"

"Пятьсот эдди, чтобы убедить клерка. Я могу прислать документы об оплате, если вам нужны доказательства". Когда речь заходит о таких клиентах, честность и четкое ведение документации обычно являются лучшими способами сделать их счастливыми. Последнее чего я хочу, - это дуло дробовика у своего лица.

- Отправляй. Я оплачу как только у меня будет время. Думаю... - Мансебо вздыхает, закрывая лицо рукой. "Мне потребуется некоторое время, чтобы привести себя в порядок".

"Я понимаю сэр. Позвоните, если вам понадобится что-нибудь еще".

Он отмахивается и звонок быстро прерывается. Пользуюсь моментом, чтобы успокоиться и взять что-нибудь выпить. Я делал все возможное, чтобы держаться подальше от различных

перестрелок, происходящих в этом районе, потому что меня все еще отталкивает то, как небрежно люди на них реагируют.

Может быть, что-то в воде заставляет людей в этом городе относиться к насилию так. Ну, что-то помимо свинца, мышьяка и химических отходов. Хорошо, что мне, наверное, не нужно беспокоиться обо всем этом с Николой.

Сделав последний глоток газировки, я выбрасываю банку в мусорное ведро и возвращаюсь к компьютеру. Просто нужно продержаться еще немного, и я переживу напряженный сезон в Найт-Сити.

<http://tl.rulate.ru/book/106555/3853703>