

Роман Пустослов



Отдел возврата

Роман Пустослов

Отдел возврата

«Автор»

2026

Пустослов Р.

Отдел возврата / Р. Пустослов — «Автор», 2026

Арсений очнулся за серым казённым столом — полный лоток входящих, бейдж с его собственной подписью, которой он не ставил, и сосед, бросающий «с возвратом». Он уверен, что попал сюда по канцелярской ошибке, и намерен это доказать. Очередь обращений не убывает никогда. А приёмное окно в конце зала, говорят, лучше не разглядывать слишком долго.

© Пустослов Р., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Глава 1: Перевод по службе	5
Глава 2: Норма выработки	8
Конец ознакомительного фрагмента.	9

Роман Пустослов

Отдел возврата

Глава 1: Перевод по службе

Стол был серый, с тем особым казённым оттенком, который не выбирают, а назначают. Арсений сидел за ним и не помнил, как сел.

Это его не встревожило — поначалу. У него болела поясница, как бывает, когда заснёшь в неудобной позе, и первой мыслью было, что он задремал на совещании и сейчас кто-нибудь толкнёт его в плечо. Он поднял голову. Совещания не было. Был длинный зал без окон в стенах, ряды одинаковых столов, негромкий шорох бумаги и тот ровный, ничей гул, который стоит в любом учреждении, где много людей делают по отдельности одно и то же.

Перед ним лежал лоток входящих. Не пустой: полный, с горкой; бумаги в нём чуть крепились, как снег, который вот-вот съедет с крыши.

На груди у него был бейдж. Арсений опустил взгляд; текст был перевернут, и он прочитал его вверх ногами: «Глад А. — отзывной делопроизводитель, сектор Г». Фотография была его. Подпись была его. Только он не помнил, чтобы расписывался.

— С возвращением, — сказал сосед слева, не отрываясь от бумаги. — После обеда всегда так. Сидишь, как новенький.

— Я и есть новенький, — сказал Арсений.

Сосед хмыкнул. По интонации это означало добрую шутку, которую слышали уже много раз.

Арсений хотел объяснить, что это не шутка, но не нашёл, с чего начать, а это всегда плохой признак. Он стал вспоминать. Память была — но она вела не сюда. Память вела в поликлинику, в коридор с табло, где по громкой связи приглашали к окошку продлений. Он пришёл продлевать подписку «ПОКОЙ.PRO», потому что пришло автонапоминание, и в напоминании было написано, что при неоплате тариф не аннулируется, а пересматривается, и Арсению не понравилось слово «пересматривается». Он помнил очередь. Помнил, как медсестра сказала «процедура займёт минуту» и попросила сжать кулак. Дальше память делалась гладкой, как намыленное стекло, — рука соскальзывала.

Но он точно не умирал. Это он знал так же твёрдо, как своё имя. Умирание — событие, его нельзя проспять; он бы запомнил. Значит, произошла ошибка. Где-то в системе одну строку перепутали с другой, и его, живого, по этой строке зачислили туда, куда зачисляют не таких, как он.

Мысль была неприятная, но успокаивающая. Ошибки исправляют. Для этого и заведены ведомства.

Он взял из лотка верхний лист.

«ОБРАЩЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ, — было напечатано сверху, и ниже, помельче: — подано через единый портал „Госуслуги.Посмертно“». Дальше шли графы. Заявитель: гражданка такая-то, живая, отметка о статусе подтверждена. Предмет обращения: вернуть гражданина такого-то, умершего, тариф «Базовый». В графе «изложение просьбы» заявительница написала от руки, разборчивым школьным почерком: «Очень прошу вернуть папу. Он не доделал теплицу и обещал».

Арсений прочитал дважды. Во второй раз — медленнее, ища, где тут смешное, потому что бумага явно была игрой, розыгрышем для новенького, и он не хотел попасться. Смешного не было. Была теплица.

— Это что, серьёзно? — спросил он соседа. — Люди подают заявления, чтобы им вернули умерших?

— А что им ещё подавать, — отозвался сосед. — Живых им возвращать не надо. Живые при них.

— И мы их возвращаем?

Сосед впервые поднял глаза. Взгляд был не насмешливый, а скорее сочувственный — так смотрят на человека, который спросил, точно ли земля круглая.

— Мы обрабатываем, — сказал он. — Возврат — это уже не к нам. Возврат через окно. Он мотнул головой в торец зала.

Там, в дальнем конце сектора, в стене было устроено окно. Не окно наружу — стена была глухая, — а окно в смысле окошка: ниша с переговорной решёткой, лоток для бумаг, серая шторка изнутри, опущенная. Над окном висела табличка, и буквы на ней были крупнее, чем где-либо в зале: «ОКНО ВОЗВРАТОВ».

К окну никто не подходил. Все сидели за столами и работали.

— Туда сдают готовое, — сказал сосед, снова уткнувшись в свою стопку. — Оформить дело по форме — несёшь в окно, сдаёшь на исполнение, получаешь квитанцию. Дальше не твоя забота. Норму, кстати, тебе со вчерашнего восстановили. Не радуйся раньше времени.

Арсений посмотрел на свой лоток. Сверху всё ещё лежала теплица.

К нему подошёл человек постарше — в таком же сером, но державшийся прямее, с той опрятной спокойной складкой у рта, какая бывает у людей, которые давно и хорошо знают своё дело и ни разу в нём не усомнились. На его бейдже значилось: «Сафьян В. — старший наставник сектора Г».

— Освоились? — спросил он, не присаживаясь.

— Я не должен здесь быть, — сказал Арсений. — Произошла ошибка. Я не умирал.

Он ждал, что наставник либо рассмеётся, либо рассердится. Наставник не сделал ни того, ни другого. Он чуть склонил голову, как будто Арсений сообщил ему не новость, а погоду.

— Здесь так говорят почти все, — сказал он. — Первую неделю. Это нормально и даже предусмотрено. Хотите — заведём по этому факту обращение?

— Обращение?

— О пересмотре зачисления. По форме. Подадите его, как всё прочее, оно пройдёт визи-рование, согласование, сверку с реестром. Если ошибка есть, система её найдёт. Система для того и устроена.

Это было ровно то, чего хотел Арсений, — и потому он сразу согласился, не заметив, что согласился разбирать собственное дело в той же очереди, в которой лежала теплица. Наставник назвал это «единственно корректным путём», и слова легли так гладко, что спорить не нашлось с чем.

— А пока, — добавил Сафьян, — берите из лотка верхнее. Очередь не убывает. Сегодня поступило больше, чем вчера; вчера больше, чем позавчера. Люди не перестают подавать.

— И сколько таких в очереди?

— Все, — сказал наставник, глядя мимо него в зал. — Очередь — это все. Те, кого ещё помнят, попадают сюда первыми.

Он сказал это без нажима, доброжелательно, как сообщают про график работы столовой, и отошёл к следующему столу.

Арсений остался с теплицей в руках.

Он решил так: если это система и в системе ошибка, то выход из системы — через систему. Он докажет, что подан сюда неправильно, тем способом, каким здесь доказывают, — оформив бумагу по форме и пропустив её сквозь все согласования. Чтобы это сделать, надо понять форму. Чтобы понять форму, надо оформить хоть одно чужое дело. Логика была безупречная и вела, как все безупречные логики, ровно туда, куда её повели.

Он придвинул теплицу к себе и начал.

Оказалось, что дело о возврате папы не закрывается и не отклоняется. Оно ветвится. Чтобы согласовать возврат, требовалась сверка тарифа умершего; тариф «Базовый» возврата не предусматривал, но допускал «отложенное рассмотрение»: для этого недоставало справки о статусе, которую следовало дослать через тот же портал; в ожидании досланной справки дело переводилось в подвисшее, а подвисшее, согласно регламенту, надлежало раз в сутки визировать заново, чтобы оно не убыло из работы. Арсений визировал. Ставил отметку, переписывал номер, заполнял графу «причина задержки исполнения», и в этой графе, как он постепенно понял, всегда писали одно и то же: «на дослание».

К концу — он не знал, чего конец, часов в зале не было, — у него было готово первое дело. Не возврат. До возврата оно не дошло и, кажется, дойти не могло. Но оно было оформлено по форме, и по форме его полагалось сдать в окно.

Арсений встал. Поясница опять напомнила о себе. Он прошёл вдоль ряда столов к торцу зала, к нише с решёткой и опущенной шторкой, и положил папку в лоток.

— Принято, — сказал из-за шторки голос. Ровный, без выражения, нельзя было определить ни возраста, ни пола. — Квитанция выдаётся.

Шторка не шелохнулась. Внутри лотка что-то тихо щёлкнуло, и снизу выехала узкая бумажка. Арсений взял её. Тёплая. «Дело принято на исполнение, — было напечатано, — № такой-то, исполнитель: Регистратор. Возврат произведён не будет до устранения замечаний». Внизу стояла подпись — росчерк, который ничего не означал, как все казённые росчерки.

Он постоял у окна, держа тёплую квитанцию. За шторкой было тихо. Ему хотелось заглянуть за неё, узнать, кто это говорил и кто это подписал, — но шторка была опущена, а у него на столе оставался полный лоток, в котором его собственное дело о пересмотре лежало где-то между чужими, и его надо было сегодня хоть раз завизировать, чтобы оно не убыло из работы.

Он вернулся к столу. Сел. Взял верхний лист.

Глава 2: Норма выработки

Доска передовиков висела в простенке между двумя несуществующими дверями, и Арсений сначала принял её за расписание электричек. На ней были фамилии и числа, фамилии слева, числа справа, и числа убывали сверху вниз так аккуратно, будто кто-то один за всех уже подумал и решил. На первой строке стояло: «Перемышль 3. — 4 117». Арсений посчитал в уме, сколько листов это в день, не сошлось, посчитал ещё раз, и опять не сошлось, и тогда он понял, что считает не то и не так, потому что здесь не было дней.

— Это выработка, — сказал Сафьян, не оборачиваясь к доске; он смотрел в зал, как смотрел всегда, мимо собеседника, в ровные ряды столов. — За весь срок службы.

— А срок службы какой?

— Срок службы — пока в работе есть работа.

Арсений хотел спросить, когда же её не станет, но удержался, потому что вопрос показался ему детским, вроде «а когда мы приедем». Он перевёл взгляд на число рядом с первой фамилией и почувствовал то, чего не чувствовал, кажется, с самой поликлиники, — простое, тёплое, постыдное желание, чтобы рядом с его фамилией стояло число больше.

— Меня здесь нет, — сказал он вместо этого. — В списке.

— Вы недавно. Список длинный.

— Я не про список. Я про то, что я тут по ошибке. Я не убывал.

Сафьян кивнул так, как кивают пациенту, который правильно назвал день недели. Он завёл Арсения обратно к столу — лоток за ночь, если это была ночь, наполнился снова, ровно до той же черты, — сел на соседний стул, который тут же оказался свободным, хотя минуту назад на нём кто-то был, и сложил руки на коленях, как складывает человек, готовый объяснить долго и без раздражения.

— Давайте по порядку, Арсений Аркадьевич. Вы пришли сюда, потому что вам пришло уведомление, что ваш тариф «пересматривается». Так?

— Так.

— Тариф у вас какой?

— «Базовый».

— «Базовый», — повторил Сафьян, и в его голосе не было ни упрека, ни сочувствия, только тон сотрудника, сверяющего поле в карточке. — По «Базовому» убытие оформляется без сопровождения. Вас оформили. Вы убыли. То, что вы этого не помните, — это не ошибка, это как раз «Базовый». В «Семейном» сопровождают. В «Вечном» — провожают.

— Я помню поликлинику.

— Все помнят поликлинику, — сказал Сафьян. — Поликлиника — это последнее, что укладывается в форму. Дальше форма кончается, и человек думает, что кончился он. Это пространственное заблуждение, оно проходит. К третьему сектору обычно проходит. Вы в Г.

Арсений посмотрел на свою руку, лежащую на бланке. Рука была как рука. Он подвигал пальцами, и пальцы подвигались, и это его на секунду успокоило, а потом он сообразил, что точно так же двигались бы пальцы у любого за этими столами, и успокоение убыло.

— Хорошо, — сказал он, и сам услышал, что говорит уже не как пострадавший, а как сотрудник, нашедший процедурную зацепку. — Если я тут по форме, значит, на меня тоже есть дело. Обращение о возврате. Найдите мне его, я его закрою, и вопрос снят.

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.