अध्याय II

सरकारी कम्पनियों से सम्बन्धित निष्पादन लेखापरीक्षा

2. राजस्थान पर्यटन विकास निगम लिमिटेड की निष्पादन लेखापरीक्षा

कार्यकारी सारांश

'राजस्थान टूरिज्म डवलपमेण्ट कॉरपोरेशन लिमिटेड' (कम्पनी) राजस्थान राज्य में पर्यटन को बढ़ावा देने के लिए राजस्थान सरकार (जीओआर) की एक नोडल एजेन्सी है। कम्पनी की मुख्य गतिविधियों में पर्यटकों के लिए होटल्स/मोटल्स में आवास व खान-पान सुविधा, पर्यटक ट्रेनों का संचालन, चयनित होटल्स/मोटल्स में बार सुविधा, पैकेज टूर, परिवहन एवं नौकायन सुविधायें सम्मिलित हैं। मार्च 2013 को कम्पनी 45 होटल्स/मोटल्स, दो पर्यटक ट्रेन यथा पैलेस ऑन व्हील्स (पीओडब्ल्यू) व रॉयल राजस्थान ऑन व्हील्स (आरआरओडब्ल्यू) का संचालन कर रही थी।

वित्तीय रूपरेखा

कम्पनी की वित्तीय स्थिति कमजोर रही क्योंकि इसने 2007-08 में ₹ 0.05 करोड़ का मामूली लाभ अर्जित किया एवं तत्पश्चात् लगातार हानियाँ वहन की जिससे मार्च 2012 के अन्त तक संचित हानियाँ ₹ 72.12 करोड़ हो गई। केवल पीओडब्ल्यू एवं पैकेज्ड टूर ने लाभों में योगदान दिया जबकि अन्य समस्त गतिविधियाँ यथा होटल्स/मोटल्स (आवास, खानपान आदि को सम्मिलित करते हुए) एवं आरआरओडब्ल्यू ने मार्च 2012 को समाप्त हुये पाँच वर्षो के दौरान हानि वहन की थी।

राज्य पर्यटन नीति का नियोजन एवं क्रियान्वयन

कम्पनी ने पर्यटन नीति 2001 को कार्यान्वित किये जाने हेतु कोई कदम नहीं उठाया था। पर्यटन को प्रोत्साहित करने एवं पर्यटन के आधारभूत ढाँचे के विकास के लिए दीर्घावधि/अल्पावधि कार्यवाही योजना या नीति तैयार नहीं की गई थी। कम्पनी ने, पुष्कर में एक कैम्पिंग साइट (गनेड़ा) के अलावा, किसी भी परियोजना के विकास हेतु न तो कोई भूमि अवाप्त की न ही आवंटित करवायी। उक्त कैम्पिंग साइट अक्टूबर 2009 में ₹ 2.02 करोड़ की लागत से विकसित की गई थी एवं लाभदायकता के अभाव के कारण 2012 में बन्द करनी पड़ी थी।

कम्पनी की आवास सुविधा का उपयोग करने वाले विदेशी पर्यटकों की प्रतिशतता 2007-13 के दौरान 0.38 (6076) से घटकर 0.14 (2247) रह गई। कम्पनी की आवास सुविधा का उपयोग करने वाले घरेलू पर्यटकों की प्रतिशतता भी 2007-13 के दौरान 0.79 से घटकर 0.58 रह गई। कम्पनी के समग्र निष्पादन में गिरावट का रुख रहा क्योंकि 2007-08 में कम्पनी की आवास सुविधा का उपयोग करने वाले 2.21 लाख पर्यटकों (0.77 प्रतिशत) के समक्ष 2012-13 में इनकी संख्या घटकर 1.71 लाख (0.56 प्रतिशत) रह गई।

परिचालन निष्पादन एवं बजटीय विश्लेषण

2007-08 से 2011-12 के दौरान संचालित 45 से 47 होटल्स/मोटल्स में से, 34 से 39 (76 से 85 प्रतिशत) होटल्स/मोटल्स ने हानि वहन की थी। कम्पनी ने 2007-12 के दौरान होटल्स/मोटल्स के संचालन में ₹ 7.82 करोड़ की हानि वहन की। कम्पनी, पीओडब्ल्यू (2007-09) एवं आरआरओडब्ल्यू (2010-12) के सिवाय, सभी पाँच वर्षो के दौरान किसी भी गतिविधि में लाभदायकता के लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सकी। बजटीय अधिशेष हमेशा उच्च रहा जब इसकी तुलना वास्तविक से की गई एवं 2007-12 के दौरान विचलन, आवास के संबंध में 28.33 से 85.62 प्रतिशत, खानपान के संबंध में 24.35 से 105.49 प्रतिशत, बार के संबंध में 36.30 से 60.83 प्रतिशत एवं परिवहन व नौकायन के संबंध में 33.59 से 170.37 प्रतिशत के मध्य रहा।

आवास गतिविधि

2007-12 के दौरान 52.17 से 71.11 प्रतिशत के मध्य होटल्स/मोटल्स ने हानि वहन की। अधिभोग 2007-13 के दौरान 42 प्रतिशत से घटकर 33 प्रतिशत रह गया जो कि अखिल भारतीय औसत अधिभोग से बहुत कम था। राज्य में पर्यटन को बढ़ावा देने के प्रयासों के अभाव के कारण प्रसिद्ध पर्यटक स्थलों पर स्थित होटल्स/मोटल्स भी पर्यटकों को आकर्षित करने में विफल रहे थे।

कम्पनी ने होटल्स/मोटल्स, विलासिता ट्रेनों, यात्रा पैकेज एवं इसके द्वारा प्रस्तावित अन्य सुविधाओं के प्रोत्साहन को सुनिश्चित करने हेतु कोई विपणन या विज्ञापन नीति तैयार नहीं की थी।

खान-पान गतिविधि

50 प्रतिशत से अधिक होटल्स/मोटल्स ने 2007-12 के दौरान खान-पान गतिविधि में ₹ 5.24 करोड़ की परिचालन हानि वहन की। 2007-12 के दौरान 29 से 35 होटल्स/मोटल्स ने कच्चे माल (अपव्यय सहित) पर निर्धारित मानदण्डों से अधिक व्यय किया जबकि 5 से 25 होटल्स/मोटल्स ने ईंधन पर अधिक व्यय किया। कच्चे माल एवं ईंधन के अधिक उपभोग के परिणामस्वरूप मार्च 2012 को समाप्त हुये पाँच वर्षों के दौरान क्रमशः ₹ 2.69 करोड़ एवं ₹ 6.47 लाख का अधिक व्यय हुआ।

पीओडब्ल्यू एवं आरआरओडब्ल्यू

पीओडब्ल्यू एक लाभदायक उद्यम है एवं इस गतिविधि से अधिशेष 2007-12 में ₹ 8.80 करोड़ से बढ़कर ₹ 9.64 करोड़ हो गया। तथापि, इसी अवधि के दौरान ट्रेन का अधिभोग 100 प्रतिशत से गिरकर 80.12 प्रतिशत हो गया जो कि 2012-13 के दौरान और कम होकर 66.63 प्रतिशत हो गया। अधिशेष में वृद्धि का कारण टैरिफ में वृद्धि था जिसमें अक्टूबर 2007 से मार्च 2012 के दौरान विभिन्न श्रेणियों में 19.33 से 32.35 प्रतिशत के मध्य वृद्धि हुई।

आरआरओडब्ल्यू का निष्पादन खराब रहा क्योंकि कम्पनी 2009-13 के दौरान वार्षिक 34 फेरों की प्रस्तावित संख्या के समक्ष 16 से 23 के मध्य ही फेरे संचालित कर सकी। पर्यटकों की प्रतिक्रिया खराब थी एवं कम्पनी मार्च 2013 तक केवल 49.20 प्रतिशत अधिभोग ही प्राप्त कर सकी। 2011-12 के दौरान 58 प्रतिशत का उच्च अधिभोग फेरों की घटी हुई संख्या के कारण था। आरआरओडब्ल्यू परियोजना, भारत सरकार की पर्यटन क्षेत्र में वृहद राजस्व अर्जन करने वाली योजना में शामिल थी परन्तु कम्पनी ने ₹ 3.27 करोड़ की राशि के कम अनुदान का दावा किया।

केन्द्रीय/राज्य से सहायता प्राप्त परियोजनाएं

कम्पनी केन्द्रीय सहायता प्रदान कार्यों को स्वीकृति की तिथि से 12 से 36 माह की नियत पूर्णता अवधि के भीतर पूर्ण नहीं कर सकी। 2007-13 के दौरान निष्पादित कुल 120 कार्यों में से 65 कार्य एक से 44 महीनों के विलम्ब से पूर्ण किए गये थे। इनमें से 20 कार्यों के लिए निविदाएं कार्य पूर्ण करने की निर्धारित तिथि समाप्त होने से 19 माह तक की अवधि के पश्चात् आमंत्रित की गई थी। परियोजना-वार कोषों की प्राप्ति एवं प्रत्येक परियोजना के समक्ष किए गये व्यय का विवरण संधारित नहीं किया था एवं मार्च 2013 को ₹ 1.08 करोड़ के कोष अप्रयुक्त पड़े थे। कम्पनी ने 23 कार्यों में स्वीकृत कोष से ₹ 96 लाख का अधिक व्यय किया एवं इसे अप्रयुक्त कोषों से समायोजित किया। राज्य सरकार द्वारा 2007-13 के दौरान सौंपे गये 64 कार्यों में से, 2010-12 के दौरान आवंटित 11 कार्य, निविदाओं के आमंत्रण में विलम्ब करने एवं ठेकेदारों द्वारा कार्यों की धीमी प्रगति के कारण पूर्ण होने के लिये लंबित थे (अक्टूबर 2013)। साथ ही स्वीकृति की शर्तों के अनुसार, 2012-13 के दौरान आवंटित 10 कार्यों में से नौ कार्य मार्च 2013 तक पूर्ण किये जाने थे एवं एक कार्य मार्च 2014 तक पूर्ण किया जाना था। तथापि, केवल तीन कार्य अक्टूबर 2013 तक पूर्ण हुये थे।

अनुशंसायें

निष्पादन लेखापरीक्षा में सात अनुशंसायें सम्मिलित हैं जिसमें पर्यटन नीति का क्रियान्वयन एवं राज्य में पर्यटन ढांचे के विकास तथा पर्यटन के संवर्धन हेतु दीर्घावधि/अल्पावधि कार्यवाही योजना तैयार करना, लक्ष्यों की प्राप्ति एवं समर्थन हेतु वास्तविक बजट एवं कार्यवाही योजना तैयार करना, उत्तम विपणन एवं सुविधाओं में सुधार करके अधिभोग को बढ़ाना, खाद्य लागत को मानदण्डों के भीतर लाना, पीओडब्ल्यू एवं आरआरओडब्ल्यू के अधिभोग में सुधार हेतु कार्यवाही योजना तैयार करना, परियोजनाओं की पूर्णता हेतु केन्द्र/राज्य की मार्गदर्शिका की अनुपालना करना तथा आंतरिक लेखापरीक्षा एवं सतर्कता कार्य में सुधार लाना सम्मिलित है।

प्रस्तावना

2.1 राजस्थान पर्यटन विकास निगम लिमिटेड (आरपीवीएनएल) का समामेलन एक पूर्ण स्वायत्त सरकारी कम्पनी के रूप में राजस्थान राज्य में पर्यटन का विकास करने के लिए हुआ था (नवम्बर 1978)। आरपीवीएनएल का पुनःनामकरण सितम्बर 2000 में 'राजस्थान टूरिज्म डवलपमेण्ट कॉरपोरेशन लिमिटेड' (कम्पनी) के रूप में किया गया था। कम्पनी पर्यटन को बढ़ावा देने के लिए राजस्थान सरकार (जीओआर) की एक नोडल एजेन्सी है एवं इसका प्रशासनिक नियंत्रण पर्यटन विभाग (डीओटी), राजस्थान सरकार द्वारा किया जाता है।

मार्च 2013 को, कम्पनी के निदेशक मण्डल (बीओडी) में प्रबन्ध निदेशक एवं अध्यक्ष सहित सात निदेशक थे जिनकी नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा की गई है। प्रबन्ध निदेशक कम्पनी का मुख्य कार्यकारी है जिसके सहायतार्थ प्रधान कार्यालय पर दो कार्यकारी निदेशक, सात महाप्रबंधक (वित्त, निर्माण, प्रशासन, खाद्य-पेय व भूमि बैंक, नियोजन व निगरानी, विपणन व प्रचार एवं केन्द्रीय भण्डार) एवं इकाईयों पर 20 महाप्रबंधक है।

कम्पनी की मुख्य गतिविधियों में पर्यटकों के लिए होटल्स/मोटल्स में आवास व खान-पान गतिविधि, पर्यटक ट्रेनों का संचालन, चयनित होटल्स/मोटल्स में बार सुविधा, पैकेज टूर, परिवहन एवं नौकायन सुविधायें सम्मिलित है। कम्पनी का मुख्य उद्देश्य राजस्थान राज्य में पर्यटन के विकास को सुविधा प्रदान करना है। मार्च 2013 को कम्पनी 45 होटल्स/मोटल्स, दो पर्यटक ट्रेन यथा पैलेस ऑन व्हील्स (पीओडब्ल्यू) व रॉयल राजस्थान ऑन व्हील्स (आरआरओडब्ल्यू) का संचालन कर रही थी। कम्पनी ने 2005-06 से 2008-09 के दौरान हैरिटेज ऑन व्हील्स (एचओडब्ल्यू) को भी संचालित किया। मार्ग के आमान परिवर्तन (मीटर से बड़ी लाईन) के कारण एचओडब्ल्यू का संचालन जनवरी 2009 से बंद कर दिया गया था।

लेखापरीक्षा का क्षेत्र

2.2 कम्पनी के निष्पादन की गत संवीक्षा 31 मार्च 2002 को समाप्त वर्ष के लिए नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक के प्रतिवेदन (वाणिज्यिक), राजस्थान सरकार में समाहित की गई थी। निष्पादन लेखापरीक्षा पर सार्वजनिक उपक्रम समिति (कोपू) द्वारा अक्टूबर 2005 से सितम्बर 2006 के दौरान चर्चा की गई थी। कोपू की सिफारिशें प्रतीक्षित है (अक्टूबर 2013)।

वर्तमान निष्पादन लेखापरीक्षा में वर्ष 2007-08 से 2012-13 के दौरान कम्पनी की सभी गतिविधियाँ समाहित है। कम्पनी ने वर्ष 2012-13 के लिये वार्षिक लेखे तैयार नहीं किये थे (दिसम्बर 2013) अतः वर्ष 2012-13 हेतु वित्तीय आंकड़े निष्पादन लेखापरीक्षा में सम्मिलित नहीं किये गये हैं। तथापि वर्ष 2012-13 हेतु पर्यटकों की आवक, होटल्स/मोटल्स की ऑक्यूपेन्सी (अधिभोग), पीओडब्ल्यू एवं आरआरओडब्ल्यू का अधिभोग, केन्द्रीय व राज्य से सहायतार्थ पर्यटन परियोजनाओं की स्थिति इत्यादि के सम्बन्ध में परिचालन निष्पादन, निष्पादन लेखापरीक्षा में शामिल किया गया है।

लेखापरीक्षा जाँच में कम्पनी के प्रधान कार्यालय,12[1] चयनित होटल्स/मोटल्स, पर्यटक ट्रेनें एवं निर्माण शाखा के अभिलेखों की संवीक्षा सम्मिलित हैं। मार्च 2012 को 46 होटल्स/मोटल्स में से 12 होटल्स/मोटल्स का चयन पर्यटन उद्योग को प्रभावित करने वाले विविध कारकों यथा टर्नओवर, व्यय, अधिशेष/घाटा, अधिभोग, भौगोलिक स्थिति, स्थानों की महत्वता आदि के आधार पर किया गया था।

लेखापरीक्षा के उद्देश्य

2.3 कम्पनी की निष्पादन लेखापरीक्षा यह ज्ञात करने के लिए की गई थी किः

- दीर्घावधि/अल्पावधि योजनाएं तैयार कर राज्य में पर्यटन के विकास हेतु राजस्थान सरकार की नीति को क्रियान्वित किया गया था;
- होटल/मोटल/रेस्टोरेन्ट एवं पर्यटक ट्रेनों का संचालन प्रभावी व दक्ष तरीके से किया गया था एवं अधिभोग के लक्ष्य प्राप्त किये गये थे;
- पर्यटकों को पर्याप्त गुणवत्तापूर्ण आधारभूत सुविधाएं एवं सुख-सुविधाएं उपलब्ध थी;
- विपणन रणनीति व्यावसायिक आवश्यकताओं के अनुकूल थी;
- भारत सरकार (जीओआई) एवं राजस्थान सरकार से प्राप्त कोषों का उपयोग वांछित उद्देश्यों के लिए प्रभावी एवं मितव्यता पूर्वक किया गया था; एवं
- आन्तरिक नियंत्रण/आन्तरिक लेखापरीक्षा प्रभावी थी।

लेखापरीक्षा के मापदण्ड

2.4 निम्नलिखित स्त्रोतों से प्राप्त लेखापरीक्षा मानदण्ड अपनाए गये थेः

- राजस्थान सरकार की पर्यटन नीति 2001, राजस्थान सरकार एवं कम्पनी द्वारा पर्यटन को बढ़ावा देने के लिए तैयार की गई योजना/मार्गदर्शिका;
- भारत सरकार एवं राजस्थान सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं के लिए जारी मार्गदर्शिका;
- भोजन एवं खान-पान के सम्बन्ध में तय किये गये मापदण्ड व बजट;
- निदेशक मण्डल (बीओडी) व अन्य समितियों की बैठकों की कार्यसूची व कार्यवाही वृत्त; एवं
- प्रबंधन सूचना प्रणाली/आन्तरिक नियंत्रण/आन्तरिक लेखापरीक्षा।

---

1 (1) मोटल बहरोड़, (2) होटल गणगौर जयपुर, (3) होटल मूमल जैसलमेर, (4) होटल घूमर जोधपुर, (5) होटल सारस भरतपुर, (6) मोटल महुआ, (7) होटल तीज जयपुर, (8) होटल कजरी उदयपुर, (9) होटल शिखर माउण्ट आबू, (10) होटल ढोलामारू बीकानेर, (11) होटल हवेली फतेहपुर एवं (12) कैसल झूमरबावड़ी सवाईमाधोपुर।

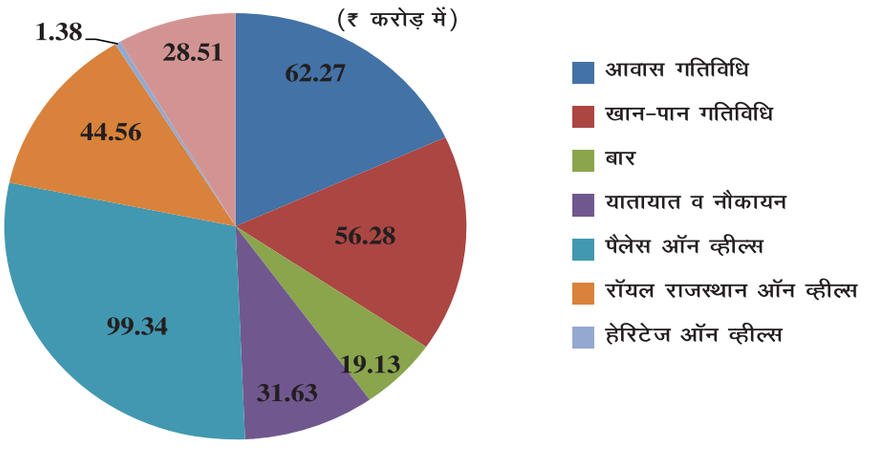
लेखापरीक्षा कार्यविधि

2.5 लेखापरीक्षा मापदण्डों के सम्बन्ध में लेखापरीक्षा के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए अपनायी गई क्रियाविधि में प्रविष्टि सभा (25 अप्रैल 2013) के दौरान सरकार/कम्पनी के शीर्ष प्रबंधन को लेखापरीक्षा उद्देश्यों की व्याख्या किया जाना सम्मिलित है। प्रधान कार्यालय एवं चयनित इकाईयों के अभिलेखों की संवीक्षा में आंकड़ों का विश्लेषण, लेखापरीक्षा आपत्तियां जारी करना एवं कम्पनी के कार्मिकों के साथ संवाद सम्मिलित है। प्रारूप निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन सरकार/प्रबंधन को उनकी टिप्पणियों हेतु जारी किया गया था। सरकार/प्रबंधन का उत्तर अगस्त 2013/नवम्बर 2013 में प्राप्त हुआ था। लेखापरीक्षा निष्कर्षों पर सरकार/प्रबंधन के साथ समापन सभा (27 सितम्बर 2013) के दौरान विचार-विमर्श किया गया था। सरकार/प्रबंधन के उत्तरों को ध्यान में रखते हुए निष्पादन लेखापरीक्षा को अन्तिम रूप दिया गया है।

लेखापरीक्षा परिणाम

वित्तीय रूपरेखा

2.6 मार्च 2012 को समाप्त हुये पाँच वर्षों के दौरान कम्पनी की वित्तीय स्थिति एवं कार्यशील परिणाम **अनुबन्ध-7** में दिए गये हैं। कम्पनी की वित्तीय स्थिति कमजोर रही क्योंकि इसने 2007-08 में ₹ 0.05 करोड़ का मामूली लाभ अर्जित किया एवं तत्पश्चात् लगातार हानियाँ[2] वहन की। मार्च 2012 के अन्त तक संचित हानियाँ ₹ 72.12 करोड़ हो गई एवं इसने नियोजित पूंजी को समाप्त कर दिया। मार्च 2012 को समाप्त हुये पाँच वर्षों के दौरान विभिन्न गतिविधियों से अर्जित राजस्व निम्न प्रकार था:



2 ₹ 8.36 करोड़ (2008-09), ₹ 25.43 करोड़ (2009-10), ₹ 26.68 करोड़ (2010-11) एवं ₹ 11.65 करोड़ रूपये (2011-12)।

मार्च 2012 को समाप्त हुये पाँच वर्षों के दौरान विभिन्न गतिविधियों यथा आवास, खान-पान, बार, यातायात एवं नौकायन, पैलेस ऑन व्हील्स, रॉयल राजस्थान ऑन व्हील्स, हैरिटेज ऑन व्हील्स एवं अन्य के मध्य राजस्व की अंश प्रतिशतता क्रमशः 18.15, 16.40, 5.58, 9.22, 28.95, 12.99, 0.40 एवं 8.31 थी।

लाभदायकता विश्लेषण से ज्ञात हुआ कि केवल पीओडब्ल्यू एवं पैकेज्ड टूर ने लाभों में योगदान दिया जबकि अन्य समस्त गतिविधियाँ यथा होटल्स/मोटल्स (सभी गतिविधियों यथा आवास, खानपान आदि को सम्मिलित करते हुए) एवं आरआरओडब्ल्यू ने मार्च 2012 को समाप्त हुये पाँच वर्षों के दौरान हानि वहन की थी। गतिविधि-वार वित्तीय निष्पादन ने आवास एवं खानपान में लाभ इंगित किया लेकिन यह वास्तविक स्थिति की द्योतक नहीं थी क्योंकि लाभदायकता के निर्धारण हेतु सामान्य व्यय, मरम्मत व रख-रखाव एवं प्रधान कार्यालय के व्ययों में हिस्सेदारी को ध्यान में नहीं रखा गया था।

राज्य पर्यटन नीति का नियोजन एवं क्रियान्वयन

2.7 राजस्थान सरकार ने सितम्बर 2001 में एक नई पर्यटन नीति (नीति) जारी की जिसमें कम्पनी की भूमिका राज्य में पर्यटन विकास हेतु एक उत्प्रेरक के रूप में परिकल्पित की। तथापि, कम्पनी ने राज्य में पर्यटन के संवर्धन एवं पर्यटन हेतु आधारभूत ढाँचे के विकास के लिए कोई दीर्घावधि/अल्पावधि कार्ययोजना अथवा नीति तैयार नहीं की थी। कम्पनी की भूमिका को परिभाषित करने वाले मुख्य क्षेत्र नीचे दिये गये हैं:

- सरकार से भूमि अधिग्रहित करना अथवा आवंटित कराना एवं इसे होटल्स तथा अन्य पर्यटन सम्बन्धी परियोजनाएं स्थापित करने के लिए विकसित करना।
- देवस्थान विभाग की मूल्यवान भूमि व सम्पत्तियों का उपयोग धर्मशालाओं/यात्री निवास/पर्यटक भवन के रूप में विकसित करने हेतु पर्यटन विभाग व देवस्थान विभाग के साथ संयुक्त रूप से परियोजनाएं तैयार करना।
- चयनित समता भागेदारी द्वारा 'सहायक क्षेत्र' में पर्यटन सम्बन्धित उद्यम स्थापित करना।
- मितव्ययी पर्यटकों हेतु पीओडब्ल्यू के सस्ते संस्करण को प्रारम्भ करना।
- राज्य के महत्वपूर्ण पर्यटन स्थलों पर स्थानीय दर्शनीय स्थलों के भ्रमण हेतु व्यवस्था करना।
- हवाई यात्रा को बढ़ावा देने के लिए एयर टैक्सी संचालकों के साथ सहयोग की व्यवहार्यता तलाशना।
- राज्य में पर्यटन सम्बन्धी परियोजनाओं को स्थापित करने के इच्छुक उद्यमियों के ऋण आवेदनों के प्रक्रियाकरण हेतु एकल खिड़की सुविधा।

कम्पनी ने पर्यटन नीति को कार्यान्वित किये जाने हेतु कोई कदम नहीं उठाया था। हमने पाया कि पर्यटन के संवर्धन एवं आधारभूत ढाँचा विकास के लिए दीर्घावधि योजनाएं बनाने हेतु नीति पर निदेशक मण्डल की बैठकों में कभी विचार-विमर्श नहीं किया गया था। कम्पनी ने, पुष्कर में एक कैम्पिंग साइट (गनेड़ा), जो कि परियोजना की उपयुक्तता के बारे में नकारात्मक राय के

बावजूद अक्टूबर 2009 में ₹ 2.02 करोड़ की लागत से विकसित की गई, के अलावा किसी भी परियोजना के विकास हेतु न तो कोई भूमि अवाप्त की, न ही आवंटित करवायी। उक्त परियोजना को 2012 में लाभदायकता के अभाव के कारण बन्द करना पड़ा था। राज्य में पर्यटन विकास के लिए एक उत्प्रेरक एवं नोडल एजेन्सी के रूप में कम्पनी का मूलभूत उद्देश्य विफल हो गया।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया (अगस्त 2013) एवं कहा कि पर्यटन विभाग ने कम्पनी की परिकल्पित भूमिका के लिए कोई प्रशासनिक आदेश जारी नहीं किया था। एयर टैक्सी सेवाओं के क्रियान्वयन एवं सम्पत्तियों के विकास के संबंध में यह कहा था कि वित्तीय संसाधनों के अभाव के कारण यह व्यवहारिक नहीं थे। उत्तर सहमतिकारक नहीं था क्योंकि पर्यटन विभाग द्वारा विशेष प्रशासनिक आदेशों को जारी करने की आवश्यकता नहीं थी एवं तथ्य यही रहा कि नीति को सही भावना के साथ लागू नहीं किया गया था।

राजस्थान में पर्यटन की संभावना एवं कम्पनी की उपलब्धियां

2.8 पिछले कुछ वर्षों में राजस्थान ने स्वयं को एक प्रतिष्ठत पर्यटन स्थल रूप में स्थापित किया है। इसकी समृद्ध संस्कृति, रोमांचक रेगिस्तानी सफारी, चमकते रेत के टीले, वनों की अद्भुत विविधता एवं विविधतापूर्ण वन्य जीवन ने न केवल भारत के लोगों को आकर्षित किया अपितु इसे अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटन मानचित्र पर ला दिया है। मार्च 2013 को समाप्त हुये गत छः वर्षों के दौरान राजस्थान में पर्यटकों की आवक एवं कम्पनी की सेवाएं प्राप्त करने वाले पर्यटकों का विवरण निम्न प्रकार हैः

(आंकड़े लाख में)

विवरण		2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
भारत में विदेशी पर्यटकों की कुल आवक		51.75	50.93	53.88	59.29	65.05	66.94
राजस्थान में पर्यटकों की आवक							
घरेलू		271.99	280.73	264.59	242.63	277.35	289.67
विदेशी		15.84	11.90	11.65	12.79	14.20	14.51
योग		**287.83**	**292.63**	**276.24**	**255.42**	**291.55**	**304.18**
राजस्थान भ्रमण करने वाले विदेशी पर्यटकों की विदेशी पर्यटकों की कुल आवक से प्रतिशतता		**30.61**	**23.36**	**21.62**	**21.57**	**21.83**	**21.68**
पर्यटकों की संख्या जिन्होनें कम्पनी की आवास सुविधा का उपयोग किया							
घरेलू	संख्या	2.15	2.00	1.73	1.83	1.71	1.69
	प्रतिशतता	0.79	0.71	0.65	0.75	0.62	0.58
विदेशी	संख्या	0.06	0.05	0.03	0.03	0.03	0.02
	प्रतिशतता	0.38	0.42	0.26	0.23	0.21	0.14
समग्र	संख्या	**2.21**	**2.05**	**1.76**	**1.86**	**1.74**	**1.71**
	प्रतिशतता	**0.77**	**0.70**	**0.64**	**0.73**	**0.60**	**0.56**

(स्त्रोतः पर्यटन विभाग, राजस्थान सरकार के वार्षिक प्रतिवेदन)

यह देखा जा सकता है कि भारत में विदेशी पर्यटकों की आवक 2007-08 में 51.75 लाख से बढ़कर (29 प्रतिशत से अधिक) 2012-13 में 66.94 लाख हो गई लेकिन इसी अवधि के दौरान राजस्थान भ्रमण करने वाले विदेशी पर्यटकों की प्रतिशतता 30.61 प्रतिशत से घटकर 21.68 प्रतिशत हो गई। कम्पनी राजस्थान भ्रमण करने वाले पर्यटकों को आकर्षित करने में विफल रही क्योंकि कम्पनी की आवास सुविधा का उपयोग करने वाले विदेशी पर्यटकों की प्रतिशतता न केवल मामूली थी अपितु 2007-08 में 0.38 प्रतिशत (6076) से घटकर 2012-13 में 0.14 प्रतिशत (2247) रह गई। साथ ही, कम्पनी की आवास सुविधा का उपयोग करने वाले घरेलू पर्यटकों की प्रतिशतता भी 2007-08 के दौरान 0.79 प्रतिशत से घटकर 2012-13 के दौरान 0.58 प्रतिशत रह गई। कम्पनी के समग्र निष्पादन में गिरावट का रुख रहा क्योंकि 2007-08 में कम्पनी की आवास सुविधा का उपयोग करने वाले 2.21 लाख पर्यटकों (0.77 प्रतिशत) के समक्ष 2012-13 में इनकी संख्या घटकर 1.71 लाख (0.56 प्रतिशत) रह गई।

हमने देखा कि कम्पनी के खराब प्रदर्शन के मुख्य कारण विपणन का अभाव, खराब आधारभूत ढाँचा, अपर्याप्त सेवाएं/सुविधाएं एवं निजी क्षेत्र की तुलना में कमरों का उच्च टैरिफ (जैसा कि आगामी अनुच्छेदों में विवेचन किया गया है) थे।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं कहा कि कमरों के अधिभोग में गिरावट के मुख्य कारण इनकी सुविधाओं में उन्नयन के अभाव के साथ निजी क्षेत्र में होटलों की संख्या एवं उपलब्ध बिस्तर क्षमता में वृद्धि के साथ ही निम्न व लोचदार टैरिफ था। तथापि, कम्पनी ने अपने तर्क के समर्थन में कोई आंकड़े प्रस्तुत नहीं किए थे।

परिचालन निष्पादन एवं बजटीय विश्लेषण

परिचालन निष्पादन (होटल्स/मोटल्स)

2.9 वर्ष 2007-08 से 2011-12 के दौरान कम्पनी ने राज्य के विभिन्न भागों में 45 से 47 होटल्स/मोटल्स संचालित किए। इस अवधि के दौरान होटल्स/मोटल्स का परिचालन निष्पादन **अनुबन्ध-8** में दिया गया है एवं संक्षिप्त स्थिति नीचे दी गई है:

(₹ करोड़ में)

वर्ष	होटल्स/ मोटल्स की संख्या	आय	व्यय[3]	परिचालन अधिशेष/ (घाटा)	होटल्स/ मोटल्स का निष्पादन			
					अधिशेष (संख्या)	घाटा (संख्या)	अधिशेष	घाटा
2007-08	47	23.78	24.04	(0.26)	11	36	2.85	(3.11)
2008-09	47	24.83	25.90	(1.07)	12	35	2.42	(3.49)
2009-10	46	30.24	32.82	(2.58)	7	39	3.40	(5.98)
2010-11	45	34.71	35.89	(1.18)	11	34	4.22	(5.40)
2011-12	46	32.92	35.65	(2.73)	11	35	3.21	(5.94)

(स्रोत: कम्पनी के वार्षिक लेखे)

3 व्यय में मूल्य ह्रास, प्रधान कार्यालय के आनुपातिक व्यय व कर्मचारी लागत हेतु प्रावधान एवं अन्य उपरिव्यय सम्मिलित नहीं है।

यह देखा जा सकता है कि होटल्स/मोटल्स का परिचालन निष्पादन संतोषजनक नहीं था क्योंकि 2007-08 से 2011-12 के दौरान संचालित 45 से 47 होटल्स/मोटल्स में से, 34 से 39 (76 से 85 प्रतिशत) होटल्स/मोटल्स ने हानि वहन की थी। मार्च 2012 को समाप्त हुये सभी पाँच वर्षों में लाभप्रद होटल्स/मोटल्स द्वारा अर्जित परिचालन अधिशेष हानि वहन करने वाले होटल्स/मोटल्स के घाटे की पूर्ति हेतु पर्याप्त नहीं था। परिचालन आय एवं व्यय के मध्य अन्तर 2007-08 में ₹ 0.26 करोड़ से बढ़कर 2011-12 में ₹ 2.73 करोड़ हो गया। कम्पनी ने 2007-12 के दौरान होटल्स/मोटल्स के संचालन में ₹ 7.82 करोड़ की हानि वहन की।

हानि वहन करने वाले होटल्स/मोटल्स के हमारे विश्लेषण (**अनुबन्ध-9**) से विदित हुआ कि 29 होटल्स/मोटल्स ने सभी पाँच वर्षों में, तीन होटल्स/मोटल्स ने चार वर्षों में, तीन होटल्स/मोटल्स ने तीन वर्षों में, चार होटल्स/मोटल्स ने दो वर्षों में एवं पाँच होटल्स/मोटल्स ने एक वर्ष के दौरान हानि वहन की। हानि वहन करने वाले होटल्स/मोटल्स में से, आठ[4] होटल्स/मोटल्स पुष्कर, भरतपुर एवं जयपुर में स्थित है जो कि राजस्थान के प्रसिद्ध पर्यटन स्थल हैं। केवल पाँच[5] होटल्स/मोटल्स ने सभी पाँच वर्षों के दौरान परिचालन अधिशेष अर्जित किया।

सरकार ने कहा कि हानियाँ, उच्च स्थापना लागत, जो कि छठे वेतन आयोग के लागू किए जाने से कई गुणा बढ़ गई, के कारण थी। निष्पादन में आमूलचूल परिवर्तन के लिए होटल्स/मोटल्स का उन्नयन निजी होटल्स के स्तर तक करने के लिए बड़े निवेश, युवा कार्मिकों की भर्ती एवं घरेलू व अन्तर्राष्ट्रीय बाजार में व्यापक प्रचार की आवश्यकता है। तथ्य यही रहा कि कम्पनी ने इसके होटल्स/मोटल्स की लाभदायकता में सुधार हेतु पर्याप्त उपाय नहीं किये थे।

2.10 हानियों को दृष्टिगत रखते हुये निदेशक मण्डल ने 10[6] लघु एवं अव्यवहार्य होटल्स/मोटल्स को 1 जनवरी 2008 से बंद करने का निर्णय किया (सितम्बर 2007)। तथापि, हमने पाया कि कम्पनी ने केवल एक इकाई (मावठ आमेर) को बंद किया (जुलाई 2009) एवं एक अन्य इकाई (यात्रिका, नाथद्वारा) को लीज पर दिया (2010-11)। शेष आठ होटल्स/मोटल्स को बंद करने के लिए कोई कार्यवाही नहीं की गई थी (जून 2013)। कम्पनी ने आर्थिक रूप से अव्यवहारिक इन आठ होटल्स/मोटल्स के संचालन से वर्ष 2007-12 के दौरान ₹ 4.13 करोड़ की हानि वहन की।

सरकार ने कहा कि होटल्स/मोटल्स को लीज पर देने हेतु गंभीर प्रयास किये गये थे परन्तु केवल एक इकाई ही आउटसोर्स की जा सकी वह भी खाली की जा चुकी है। तथ्य यही रहा कि कम्पनी ने निदेशक मण्डल के दिशानिर्देशों की अनुपालना नहीं की थी एवं होटल्स/मोटल्स को हानि में संचालित किया।

बजटीय विश्लेषण

2.11 कम्पनी ने, इकाई कार्यालयों से गतिविधि-वार प्रस्ताव मांगे एवं समग्र रूप से कम्पनी के लिए एक समेकित गतिविधि-वार बजट तैयार किया। वर्ष 2007-12 के दौरान बजटीय लक्ष्यों की उपलब्धि के पेटे कम्पनी का निष्पादन **अनुबन्ध-10** में दिया गया है।

---

4 सरोवर, टूरिस्ट विलेज, आरटीवी गनेड़ा, सारस, गणगौर, तीज, स्वागतम एवं दुर्ग कैफे।

5 समधणी, स्वादिम, मोटल बहरोड़, शिखर एवं कजरी।

6 बर, बूंदी, चुरू, दौसा, धौलपुर, देवगढ़, यात्रिका नाथद्वारा, रणकपुर, मावठ आमेर एवं बाड़मेर।

अनुबन्ध से यह देखा जा सकता है कि कम्पनी 2007-09 के दौरान पीओडब्ल्यू में तथा 2010-12 में आरआरओडब्ल्यू के सिवाय सभी पाँच वर्षों के दौरान किसी भी गतिविधि में लाभदायकता के लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर सकी। वास्तविक परिचालन की तुलना में बजटीय अधिशेष सदैव उच्च रहा तथा 2007-12 के दौरान विचलन, आवास के मामले में 28.33 से 85.62 प्रतिशत, खानपान में 24.35 से 105.49 प्रतिशत, बार में 36.30 से 60.83 प्रतिशत एवं परिवहन व नौकायन में 33.59 से 170.37 प्रतिशत के मध्य रहा। पीओडब्ल्यू के मामले में, बजटीय अधिशेष पर आधिक्य 2009-12 के दौरान 4.55 से 39.82 प्रतिशत के मध्य रहा। कम्पनी ने 2010-11 के दौरान आरआरओडब्ल्यू में ₹ 20 लाख की हानि एवं वर्ष 2011-12 में ₹ 27 लाख का लाभ अनुमानित किया। तथापि, ट्रेन ने 2010-11 में ₹ 12 लाख एवं 2011-12 में ₹ 1.93 करोड़ का अधिशेष दर्ज किया।

हमने पाया कि इकाई कार्यालयों द्वारा तैयार किये गये बजट प्रस्ताव भौतिक तथ्यों एवं आंकड़ों पर आधारित नहीं थे क्योंकि सभी इकाईयों ने वास्तविक परिणामों पर ध्यान दिये बिना ही पिछले वर्ष के बजटीय आंकड़ों में सामान्य रूप से वृद्धि या कमी की थी। निर्दिष्ट लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु कोई कार्य योजना नहीं थी। होटल्स/मोटल्स के बजटीय लक्ष्यों के हमारे विश्लेषण से विदित हुआ कि कम्पनी ने 2010-11 एवं 2011-12 के दौरान क्रमशः ₹ 1.49 करोड़ व ₹ 0.03 करोड़ की हानियाँ अनुमानित की। वैयक्तिक होटल्स/मोटल्स के सम्बन्ध में, 2007-12 के दौरान कुल 45 से 47 होटल्स/मोटल्स में से 14 से 23 होटल्स/मोटल्स के लिए घाटे का बजट तैयार किया गया था एवं इनमें से नौ[7] होटल्स/मोटल्स के लिए सभी पाँच वर्षों के दौरान घाटे का बजट तैयार किया गया था। घाटे का बजट तैयार करना होटल्स/मोटल्स के पुनरुत्थान हेतु नियोजन के अभाव को दर्शाता है।

प्रधान कार्यालय ने लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु बिना किसी ठोस योजना के समेकित बजट तैयार किये। साथ ही, विभिन्न गतिविधियों के बजट एवं वास्तविक परिणाम सही लाभदायकता के सूचक नहीं थे क्योंकि कम्पनी ने अप्रत्यक्ष व्ययों यथा सामान्य व्यय, मरम्मत व रखरखाव, मूल्यह्रास, ब्याज लागत, सेवानिवृत्ति लाभों एवं प्रधान कार्यालय के प्रशासनिक खर्चों का अनुभाजन नहीं किया था।

सरकार ने कहा कि बजटीय अधिशेष एवं वास्तविक अधिशेष में अन्तर का मुख्य कारण वित्तीय वर्षों के दौरान किए गये कुछ प्रावधान यथा अवकाश नकदीकरण, ग्रेच्युटी एवं वेतन बकाया था। घाटे के बजट के सम्बन्ध में यह कहा गया कि कम्पनी को राज्य सरकार की योजना के अनुसार उन स्थानों पर भी होटल्स/मोटल्स संचालित करने पड़े जहां पर्यटक यातायात पर्याप्त नहीं था। सरकार का उत्तर सहमति योग्य नहीं है क्योंकि इकाईयों पर ये प्रावधान अनुभाजित नहीं किए गये थे। साथ ही, कम्पनी अव्यवहारिक होटल्स/मोटल्स संचालित करने हेतु राज्य सरकार द्वारा जारी किये गये निर्देश प्रस्तुत नहीं कर सकी। बजट तैयार करने की सम्पूर्ण कार्यवाही व्यर्थ हुई एवं हानि वहन करने वाले होटल्स/मोटल्स के पुनरुत्थान के लिए कोई व्यूहरचना नहीं थी।

---

7 (1) मोटल बर, (2) वृन्दावती बूंदी, (3) सारस भरतपुर, (4) मीनल अलवर, (5) मोटल शाहपुरा, (6) मोटल देवगढ़, (7) शिल्पी रणकपुर, (8) मोटल दौसा, (9) चिरमी चुरू।

आवास गतिविधि

2.12 आवास गतिविधि के तहत, मार्च 2012 को समाप्त पाँच वर्षों के दौरान कम्पनी का इकाई वार निष्पादन **अनुबन्ध-11** में दिया गया है एवं संक्षिप्त स्थिति नीचे दी गई है:

(₹ करोड़ में)

वर्ष	कुल होटल्स/ मोटल्स[8]	होटल्स/मोटल्स जिन्होनें अधिशेष अर्जित किया				होटल्स/मोटल्स जिन्होनें हानि वहन की			
		संख्या	आय	व्यय	अधिशेष	संख्या	आय	व्यय	घाटा
2007-08	46	22	9.86	5.18	4.68	24	1.29	2.10	0.81
2008-09	46	21	10.43	6.42	4.01	25	1.29	2.25	0.96
2009-10	46	16	8.96	6.31	2.65	30	2.84	4.62	1.78
2010-11	45	13	8.90	5.73	3.17	32	4.58	6.36	1.78
2011-12	46	19	10.16	6.84	3.32	27	3.95	5.71	1.76

(स्रोतः कम्पनी के वार्षिक लेखे)

कम्पनी की सबसे महत्वपूर्ण गतिविधि आवास सुविधा उपलब्ध करवाना थी। तथापि, इस सम्बन्ध में कम्पनी का प्रदर्शन संतोषजनक नहीं था क्योंकि 2007-12 के दौरान 52.17 से 71.11 प्रतिशत के मध्य होटल्स/मोटल्स ने हानि वहन की। तथापि, व्यय में केवल संलग्न कार्मिकों का वेतन एवं धुलाई प्रभार/उपभोज्य मदें ही सम्मिलित थी परन्तु अप्रत्यक्ष व्यय (जैसा कि अनुच्छेद 2.11 में वर्णित है) सम्मिलित नहीं किए गये थे क्योंकि कम्पनी में गतिविधि वार विभाजन की कोई प्रणाली नहीं है।

होटल्स/मोटल्स में कमरा अधिभोग की प्रतिशतता का स्तरीकृत विवरण नीचे दर्शाया गया है:

वर्ष		2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
संचालित होटल्स/मोटल्स की संख्या		46	46	46	45	46	45
उपलब्ध कमरा दिवसों की संख्या		324873	303107	308622	330115	333686	330290
अधिभोगित कमरा दिवसों की संख्या		136723	129022	107909	111714	109153	107449
अधिभोग (प्रतिशतता में)		42	43	35	34	33	33
अधिभोग वाले होटल्स/ मोटल्स की संख्या	20 प्रतिशत से कम	10	9	12	12	14	12
	20 प्रतिशत व अधिक लेकिन 40 प्रतिशत से कम	19	22	23	23	23	24
	40 प्रतिशत व अधिक लेकिन 60 प्रतिशत से कम	13	11	9	10	7	7
	60 प्रतिशत व अधिक	4	4	2	0	2	2

(स्रोतः कम्पनी की एमआईएस)

उपरोक्त से यह देखा जा सकता है कि प्रदर्शन उत्साह जनक नहीं था क्योंकि 2007-13 के दौरान अखिल भारतीय औसत अधिभोग[9] क्रमशः 69.40, 63.10, 59.90, 62.10, 60.90 एवं 58.30 प्रतिशत के समक्ष अधिभोग 2007-08 में 42 प्रतिशत से घटकर 2012-13 में 33

8 होटल्स/मोटल्स जिन्होनें आवास सुविधा सेवा प्रदान की।

9 फेडरेशन ऑफ होटल एण्ड रेस्टोरेन्ट एसोसिएशन ऑफ इण्डिया के सर्वेक्षण प्रतिवेदनों के अनुसार।

प्रतिशत रह गया। साथ ही, समृद्ध विरासत, संस्कृति, रेत के टीलों, वन्य जीवन, पहाड़ी स्थल इत्यादि वाले प्रसिद्ध पर्यटक स्थलों पर स्थित नौ[10] होटल्स/मोटल्स के विश्लेषण से विदित हुआ कि 2007-13 के दौरान औसत अधिभोग 37.77 से 49.37 प्रतिशत के मध्य रहा। यह इंगित करता है कि राज्य में पर्यटन को बढ़ावा देने के प्रयासों के अभाव के कारण प्रसिद्ध पर्यटक स्थलों पर स्थित होटल्स/मोटल्स भी पर्यटकों को आकर्षित करने में विफल रहे थे।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं कहा कि कम्पनी की तुलना में निजी क्षेत्र के नवनिर्मित होटलों में कम टैरिफ, बेहतर सुविधाओं के साथ-साथ तुलनात्मक रूप से युवा कार्मिकों के साथ ही बेहतर आधुनिक तकनीक है। इसके अलावा, कम्पनी के कुछ होटल्स/मोटल्स पर्यटन विकास के एकमात्र उद्देश्य से स्थापित किए गये हालांकि यह आर्थिक रूप से व्यवहारिक नहीं थे। तथ्य यही रहा कि कम्पनी राजस्थान में 1978 से एक स्थापित नाम होने एवं राज्य के महत्वपूर्ण स्थलों पर सम्पत्तियाँ होने के बावजूद नियोजन ओर दूरदर्शिता के अभाव के कारण पर्यटकों की आवक को आकर्षित करने में विफल रही थी।

लक्ष्यों का निर्धारण

2.13 कम्पनी ने आवास-सुविधा से आय के आधार पर प्रत्येक होटल/मोटल हेतु अधिभोग लक्ष्यों का निर्धारण किया। तथापि, कम्पनी द्वारा इकाई के स्थल, पर्यटक प्रवाह व विद्यमान परिस्थितियों के आधार पर कमरा अधिभोग लक्ष्य निर्धारित करने की सही प्रक्रिया की अनुपालना नहीं की गई थी। आय के आधार पर अधिभोग लक्ष्यों का निर्धारण करने के कारण कुछ मामलों में कम्पनी द्वारा निर्धारित अधिभोग लक्ष्य 100 प्रतिशत से भी अधिक थे (2010-11 में मोटल दौसा के लिए 211 प्रतिशत तक)।

कम्पनी ने होटल्स/मोटल्स हेतु कोई सम-विच्छेद अधिभोग स्तर निर्धारित नहीं किया था, यद्यपि यह लाभप्रदता को मापने का एक महत्वपूर्ण मानदंड था। कम्पनी द्वारा सम-विच्छेद अधिभोग स्तर के निर्धारण के अभाव में, हमने अप्रत्यक्ष व्ययों को होटल्स/मोटल्स के प्रत्यक्ष टर्नओवर के अनुपात में विभाजित कर सम-विच्छेद अधिभोग स्तर की गणना की। हमारे द्वारा 2007-12 के पाँच वर्षों के लिए गणना किए गये 56.60, 65.37, 67.80, 58.71 एवं 52.02 प्रतिशत सम-विच्छेद अधिभोग की तुलना में वास्तविक औसत अधिभोग क्रमशः 42.09, 42.57, 34.96, 33.84 व 32.71 प्रतिशत था।

सरकार ने कहा कि कम्पनी का लक्ष्य व उद्देश्य राज्य में पर्यटन का विकास करना था एवं होटल्स/मोटल्स विशुद्ध रूप से वाणिज्यिक व्यवहार्यता पर स्थापित नहीं किये गये थे। ऐसी परिस्थितियों में सम-विच्छेद बिन्दु किसी उद्देश्य की पूर्ति नहीं करता था। उत्तर में औचित्य का अभाव है क्योंकि सम-विच्छेद बिन्दु, प्रबन्धन को होटल्स/मोटल्स के लाभ नियोजन में आवश्यक सहायता प्रदान करता है।

टैरिफ का निर्धारण

2.14 कम्पनी ने प्रधान कार्यालय में इकाई प्रबंधकों से प्राप्त प्रस्तावों के आधार पर कमरे का टैरिफ निर्धारित व संशोधित किया। वर्ष 2010-11 तक कमरा टैरिफ सम्पूर्ण वर्ष के लिए एक

---

10 सीजेबी (सवाईमाधोपुर), विनायक (सवाईमाधोपुर), गणगौर (जयपुर), तीज (जयपुर), स्वागतम (जयपुर), शिखर (माउण्ट आबू), कजरी (उदयपुर), धूमर (जोधपुर) एवं मूमल (जैसलमेर)

समान निर्धारित किया जाता था एवं मौसमी (सीजन) व बेमौसमी (ऑफ सीजन) टैरिफ की कोई अवधारणा नहीं थी। तथापि, होटल प्रबंधकों को बेमौसम के दौरान 35 प्रतिशत तक की अधिक छूट की पेशकश करने की विवेकाधीन शक्तियां दी गई थी। साथ ही, वर्ष 2011-12 से कम्पनी ने 'मौसम' व 'बेमौसम' अवधि हेतु अलग-अलग टैरिफ निर्धारित करना प्रारम्भ कर दिया था।

हमने पाया कि टैरिफ का निर्धारण विविध कारकों के आधार पर, जैसे होटल्स/मोटल्स द्वारा दर्ज अधिभोग, नजदीकी अन्य होटल्स/मोटल्स की टैरिफ संरचना इत्यादि, करने का कोई तर्क संगत आधार नहीं था। साथ ही, टैरिफ संशोधन करने हेतु कोई नीति नहीं थी एवं कम्पनी ने टैरिफ के नियमित वार्षिक संशोधन के अलावा भी अनेक बार टैरिफ संशोधित (अधिकांशतः दरों में वृद्धि) किया। इससे पर्यटकों, जिन्होनें टैरिफ संशोधन किये जाने से पूर्व कमरे आरक्षित करवा लिये थे, को असुविधा हुई क्योंकि उन्हें दरों में वृद्धि के पेटे अन्तर की राशि का भुगतान करना पड़ा था।

सरकार ने कहा कि टैरिफ का निर्धारण प्रधान कार्यालय स्तर पर विभिन्न प्रकार के ग्राहकों हेतु टैरिफ को युक्तिसंगत एवं स्वीकार्य बनाने हेतु सभी प्रासंगिक पहलुओं को ध्यान में रखते हुए किया गया था। यह उत्तर अनुच्छेद संख्या 2.8 के लिए दिए गये उत्तर के विपरीत है जिसमें प्रबंधन ने स्वीकार किया है कि उच्च टैरिफ के कारण होटल्स का अधिभोग कम रहा एवं कम्पनी को हानि हुई।

ग्राहक प्रतिक्रिया प्रणाली

2.15 कम्पनी ने सेवाओं, खाद्यपदार्थ व सुविधाओं की गुणवत्ता के सम्बन्ध में पर्यटकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए होटल्स/मोटल्स में आगंतुक पुस्तिका (शिकायत व सुझाव पंजिका) संधारित की। चयनित होटल्स/मोटल्स में आगंतुक पुस्तिका की समीक्षा से विदित हुआ कि पर्यटकों ने कमरों की खराब स्थिति, खाद्यपदार्थ की गुणवत्ता, कक्ष सेवाओं, विद्युत उपकरणों (एयर कंडीशनर, पंखे, स्विच इत्यादि) के काम नहीं करने एवं अन्य सुविधाओं जैसे शौचालय व स्नानघर के बारे में शिकायत की। हमारी लेखापरीक्षा में विदित हुआ कि एक इकाई (सीजेबी, सवाईमाधोपुर) ने आगंतुक पुस्तिका संधारित नहीं की थी जबकि अन्य दो होटल्स (हवेली फतेहपुर व ढोलामारू बीकानेर) में आगंतुक पुस्तिका उचित तरह से संधारित नहीं की गई थी क्योंकि इन दोनों होटल्स में 2007-12 के दौरान प्रत्येक में केवल पाँच टिप्पणियाँ दर्ज थी। साथ ही, छः[11] होटल्स/मोटल्स में प्रतिकूल टिप्पणियों की संख्या अनुकूल टिप्पणियों से अधिक थी जबकि केवल तीन होटल्स/मोटल्स (गणगौर जयपुर, घूमर जोधपुर व सारस भरतपुर) में अनुकूल टिप्पणियाँ दर्ज थी।

कम्पनी ने होटल्स/मोटल्स को विभिन्न स्थानों यथा स्वागत-स्थल, भोजन कक्ष, विश्राम कक्ष, प्रत्येक मंजिल इत्यादि पर अथिति सुझाव बॉक्स लगाने एवं सुझावों हेतु होटल्स/मोटल्स में रुके हुए प्रत्येक पर्यटक को आवश्यक रूप से मुफ्त अंतर्देशीय पत्र उपलब्ध कराने का निर्देश दिया (जुलाई 2008)। सुझाव बॉक्स को प्रत्येक माह के प्रथम व पन्द्रहवें दिन खोला जाना था एवं पत्रों को सीलबंद लिफाफे में प्रधान कार्यालय को भेजा जाना था। पर्यटक पत्रों को सीधे प्रधान कार्यालय को भी भेज सकते थे।

---

11 (1) तीज जयपुर (2)मोटल बहरोड़ (3) मोटल महुआ (4) कजरी उदयपुर (5) शिखर माउण्ट आबू एवं (6) मूमल जैसलमेर।

हमने पाया कि दो[12] होटल्स/मोटल्स ने प्रणाली को लागू नहीं किया था। शेष होटल्स/मोटल्स में अंतर्देशीय पत्रों के माध्यम से प्राप्त सुझाव/प्रतिक्रिया नगण्य थी। होटल तीज (जयपुर) की नमूना जाँच से विदित हुआ कि 2007-13 के दौरान 68335 पर्यटकों को प्रदान की गई आवास-सुविधा के समक्ष केवल 36 पत्र प्राप्त हुए थे। साथ ही, प्रधान कार्यालय में प्राप्त अंतर्देशीय पत्रों एवं शिकायतों पर की गई कार्यवाही का कोई विवरण नहीं रखा गया था।

कम्पनी ने अंतर्देशीय पत्रों की प्राप्ति/निर्गमन एवं उन पर की गई कार्यवाही के सम्बन्ध में उचित अभिलेख संधारित नहीं किये थे। इसलिए लेखापरीक्षा में उक्त प्रणाली की प्रभावशीलता सत्यापित नहीं की जा सकी।

सरकार ने कहा कि प्रबंधन को प्रतिवेदित गंभीर शिकायतों पर संज्ञान लेकर सम्बन्धित इकाई प्रबन्धकों को लिखित एवं मौखिक चेतावनी दी गई। तथापि, भविष्य में प्रभावी तंत्र स्थापित किया जायेग।

विपणन एवं प्रचार

2.16 पर्यटन के संवर्धन हेतु सेवाओं का विपणन/प्रचार एक प्रभावी माध्यम है। कम्पनी के प्रधान कार्यालय में एक पृथक विपणन एवं प्रचार अनुभाग के साथ ही इसके व्यवसाय की अभिवृद्धि एवं प्रचार हेतु अहमदाबाद, दिल्ली, मुम्बई, चैन्नई, कोलकाता व जयपुर में छः केन्द्रीय आरक्षण/विपणन कार्यालय हैं। साथ ही, कम्पनी ने इसके स्वामित्व वाले पर्यटन ढाँचे के विपणन हेतु वर्ष 2007-13 के दौरान 43 घरेलू व तीन अन्तर्राष्ट्रीय स्तर के यात्रा व पर्यटन मेलों एवं सड़क प्रदर्शनियों में भी भाग लिया।

हमने पाया कि कम्पनी ने होटल्स/मोटल्स, विलासिता ट्रेनों, यात्रा पैकेज एवं इसके द्वारा प्रस्तावित अन्य सुविधाओं के संवर्धन को सुनिश्चित करने हेतु कोई विपणन या विज्ञापन नीति तैयार नहीं की थी। केन्द्रीय आरक्षण कार्यालयों ने खराब प्रदर्शन किया एवं 2007-12 की अवधि दौरान होटल्स/मोटल्स के कुल परिचालन टर्नओवर का 10.48 से 13.45 प्रतिशत के मध्य व्यवसाय प्रदान किया। 2007-12 के दौरान ₹ 146.48 करोड़ के कुल परिचालन टर्नओवर के समक्ष इन कार्यालयों से व्यवसाय ₹ 17.89 करोड़ का था। साथ ही, 2007-12 के दौरान विपणन पर कुल व्यय केवल ₹ 2.32 करोड़ था, जो कि कम्पनी के कुल टर्नओवर का 0.68 प्रतिशत था। इलेक्ट्रोनिक मीडिया जैसे कि टेलीविजन, रेडियो/एफएम, जो कि अधिक प्रभावी हैं, के माध्यम से विज्ञापनों पर व्यय, विज्ञापनों पर कुल व्यय का केवल 5.36 प्रतिशत था।

कम्पनी ने घरेलू एवं अन्तर्राष्ट्रीय यात्रा व पर्यटन मेलों तथा सड़क प्रदर्शनियों में भाग लेने पर ₹ 0.59 करोड़ व्यय किये परन्तु इस प्रचार अभियान के प्रभाव का आंकलन करने के लिए कोई तंत्र विकसित नहीं किया था। इसके अलावा, पर्यटन विभाग, राजस्थान सरकार प्रति वर्ष राजस्थान में 29 से 34 उत्सव आयोजित करता है परन्तु कम्पनी ने 2010-13 के दौरान पर्यटकों को आकर्षित करने के लिए इनमें से किसी भी उत्सव में हिस्सा नहीं लिया था।

12 चयनित होटल्स/मोटल्स में से 10 होटल्स/मोटल्स में हमने पाया कि कम्पनी ने पर्यटकों की जानकारी हेतु कम्पनी के होटल्स/मोटल्स एवं उनके द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं के बारे में

12 ढोलामारू बीकानेर एवं मोटल महुआ।

बस स्टैण्ड/रेलवे स्टेशन के मार्गों पर अथवा अन्य महत्वपूर्ण स्थलों पर कोई विज्ञापन पट्ट नहीं लगवाये थे।

हमने यह भी पाया कि पर्यटन विभाग, राजस्थान सरकार 24 पर्यटक स्वागत केन्द्र (19 राजस्थान में एवं 5 राज्य के बाहर) संचालित करता है। तथापि, सभी पर्यटक केन्द्रों पर कर्मचारी तैनात करने के प्रमुख सचिव, पर्यटन के दिशानिर्देशों (मई 2008) के बावजूद कम्पनी ने केवल छः केन्द्रों (राजस्थान में तीन केन्द्र एवं तीन राज्य के बाहर) पर कर्मचारी नियुक्त किये थे। इसके अलावा, यात्रा वेबसाईटों जैसे *www.tripadvisor.com* पर की गई प्रतिकूल टिप्पणियों की निगरानी हेतु कोई तंत्र नहीं था एवं प्रतिकूल टिप्पणियों के आधार पर सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए कोई व्यवस्था नहीं थी।

सरकार ने कहा कि दिसम्बर 2009 में शुरू की गई वेबपोर्टल काफी लोकप्रिय था एवं इसने पर्याप्त प्रचार प्रदान किया। ग्राहकों को ऑनलाईन बुकिंग की सुविधा उपलब्ध होने के कारण से केन्द्रीय आरक्षण कार्यालयों से आय कम हुई। चूंकि पर्यटन विभाग उन स्थलों हेतु, जहाँ कम्पनी की सम्पत्तियाँ स्थित है, का पर्याप्त प्रचार कर रहा है, कम्पनी ने वित्तीय कठिनाईयों के कारण प्रत्यक्ष विपणन व प्रचार को सीमित किया। उत्तर सहमति योग्य नहीं है क्योंकि होटल्स/मोटल्स का औसत अधिभोग 2007-08 में 42 प्रतिशत से घटकर 2012-13 में 33 प्रतिशत रह गया एवं कम्पनी ने होटल्स/मोटल्स के संचालन पर 2007-12 के दौरान ₹ 7.82 करोड़ की परिचालन हानि वहन की थी। साथ ही, सरकार ने स्वीकार किया था **(अनुच्छेद संख्या 2.9)** कि परिचालन प्रदर्शन में आमूलचूल परिवर्तन हेतु घरेलू एवं अन्तर्राष्ट्रीय बाजार में व्यापक प्रचार की आवश्यकता है। अनुच्छेद में उठाये गये अन्य मुद्दों पर उत्तर विस्तार से नहीं था।

सितारा श्रेणीकरण

2.17 पर्यटन मंत्रालय (एमओटी), भारत सरकार होटल्स द्वारा प्रदान की जाने वाली सुविधाओं व सेवाओं के आधार पर विभिन्न श्रेणीयों (1 सितारा से 5 सितारा, डीलक्स, विरासत इत्यादि) में श्रेणीकरण करती है। कम्पनी को इसके होटल्स को श्रेणीकृत कराने हेतु पर्यटन विभाग, भारत सरकार के अधीन होटल एवं रेस्टोरेन्ट अनुमोदन एवं वर्गीकरण समिति (एचआरएसीसी) में आवेदन करना होता है। सितारा वर्गीकरण, स्वाभाविक रूप से व्यवसाय के लिये लाभप्रद होता है। तथापि, कम्पनी ने अपने होटल्स के सितारा श्रेणीकरण के लिए आवेदन नहीं किया था।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं कहा कि कम्पनी के अधिकांश होटल्स वर्गीकरण हेतु निर्धारित सुविधाओं एवं सेवाओं की पूर्ति नहीं करते थे।

आवास-गतिविधि व्यवसाय को प्रभावित करने वाले अन्य मुद्दे

2.18 कम्पनी ने होटल्स/मोटल्स में शयनकक्ष, कार्यालय का अग्र भाग, विश्रामकक्ष/ लॉबी, रसोईघर, रेस्टोरेन्ट/कॉफी शॉप, बार, उद्यान व पार्किंग-स्थल की साफ-सफाई पर उचित ध्यान देते हुए उचित रख रखाव हेतु नियंत्रण प्रदान कर ठोस निगरानी एवं निरीक्षण के लिए सभी होटल्स/मोटल्स को निर्देशित किया (अगस्त 2010)।

हमने कम्पनी द्वारा जारी दिशानिर्देशों की अनुपालना जाँचने के लिए 12 चयनित होटल्स/मोटल्स में प्रबंधन के साथ संयुक्त सर्वेक्षण किया (8 अप्रैल 2013 से 1 जून 2013)। निरीक्षित कमरे सांयोगिक आधार पर कुल कमरों का 20 से 25 प्रतिशत थे। सर्वेक्षण के परिणाम निम्नानुसार थे:

- नौ[13] होटल्स/मोटल्स में कुल सर्वेक्षित कमरों में से 31 प्रतिशत (होटल कजरी उदयपुर) से 86 प्रतिशत (ढोलामारू बीकानेर) कमरों में भारी मरम्मत की आवश्यकता थी।
- घूमर (जोधपुर) में 12 एयर कंडीशनर बहुत पुराने थे एवं ठीक तरह से कार्य नहीं कर रहे थे। साथ ही, होटल सारस (भरतपुर) में 14 कमरों में कूलर स्थापित नहीं थे। ग्राहकों ने भी एयर कंडीशनरों व कूलरों की अनुपलब्धता/कार्य नहीं करने के बारे में शिकायतें की।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं कहा कि वृहद रूप से मरम्मत कार्य किया जायेगा एवं इकाई प्रमुखों को आवंटित निर्धारित सीमा के अनुसार एयर कंडीशनर व अन्य ऐसी मदों को क्रय करने हेतु निर्देशित किया गया था।

खान-पान गतिविधि

2.19 मार्च 2012 को समाप्त हुये पाँच वर्षों के दौरान खान-पान गतिविधि का निष्पादन निम्न प्रकार था:

(₹ करोड़ में)

वर्ष	होटल्स/ मोटल्स की संख्या[14]	लाभ अर्जित करने वाले होटल्स/मोटल्स				हानि वहन करने वाले होटल्स/मोटल्स				शुद्ध अधिशेष/ (कमी)
		संख्या	आय	व्यय	अधिशेष	संख्या	आय	व्यय	कमी	
2007-08	46	17	6.48	5.18	1.30	29	2.24	2.99	0.75	0.55
2008-09	46	19	6.94	5.47	1.47	27	2.36	3.28	0.92	0.55
2009-10	45	26	9.47	7.15	2.32	19	2.22	3.16	0.94	1.38
2010-11	44	23	11.47	8.60	2.87	21	2.60	3.73	1.13	1.74
2011-12	46	19	7.12	5.76	1.36	27	5.38	6.88	1.50	(0.14)
कुल			41.48	32.16	9.32		14.80	20.04	5.24	4.08

(स्रोतः कम्पनी के वार्षिक लेखे)

उपरोक्त से यह देखा जा सकता है कि वर्ष 2011-12 के अलावा खान-पान गतिविधि ने अधिशेष अर्जित किया है। तथापि, 50 प्रतिशत से अधिक होटल्स/मोटल्स ने 2007-09 एवं 2011-12 के दौरान हानि वहन की थी। हानि वहन करने वाले होटल्स/मोटल्स के कारण 2007-12 की अवधि के दौरान ₹ 5.24 करोड़ की परिचालन हानि हुई। हानि वहन करने वाले होटल्स/मोटल्स में प्रतिष्ठित होटल्स/मोटल्स यथा होटल घूमर, होटल कजरी, दुर्ग कैफे, होटल स्वागतम, होटल तीज, मोटल बर एवं होटल गणगौर भी सम्मिलित है, जिन्होंने 2007-12 के

13 होटल तीज जयपुर, ढोलामारू बीकानेर, मोटल महुआ, मिडवे बहरोड़, मूमल जैसलमेर, शिखर माउण्ट आबू, घूमर जोधपुर, सारस भरतपुर एवं कजरी उदयपुर।

14 होटल्स/मोटल्स जो कि खान-पान सुविधा प्रदान करते है।

दौरान एक से पाँच वर्ष तक हानियाँ वहन की। इन होटल्स/मोटल्स ने ₹ 0.22 करोड़ (होटल स्वागतम) से ₹ 1.46 करोड़ (होटल गणगौर) के मध्य औसत टर्नओवर दर्ज किया।

मार्च 2012 को समाप्त हुये पाँच वर्षों के दौरान हानि वहन करने वाले होटल्स/मोटल्स के हमारे विश्लेषण से विदित हुआ कि 15 होटल्स/मोटल्स ने सभी पाँच वर्षों में हानि वहन की, तीन होटल्स/मोटल्स ने चार वर्षों में एवं 21 होटल्स/मोटल्स ने पाँच वर्षों में कम से कम एक वर्ष में हानि वहन की। केवल 10 होटल्स/मोटल्स ने सभी पाँच वर्षों के दौरान परिचालन लाभ अर्जित किया। तथापि, खान-पान गतिविधि से वास्तविक लाभदायकता पर टिप्पणी नहीं की जा सकी क्योंकि वित्तपोषण लागत, सामान्य व्यय, मूल्य ह्रास, मरम्मत व रखरखाव, प्रधान कार्यालय व्ययों एवं खान-पान गतिविधि में संलग्न कार्मिकों के सेवानिवृत्ति परिलाभों हेतु प्रावधानों का गतिविधि-वार विभाजन नहीं किया गया था।

हमने पाया कि कम्पनी ने होटल्स/मोटल्स के प्रबन्धन के साथ बैठकों में खान-पान गतिविधि के निष्पादन की संवीक्षा की एवं त्रैमासिक निष्पादन निदेशक मण्डल की बैठकों में रखा गया था। तथापि, प्रबंधन ने निष्पादन में सुधार हेतु केवल सामान्य निर्देश ही जारी किये एवं होटल्स/मोटल्स द्वारा इन पर कोई प्रभावी कार्यवाही नहीं की गई थी।

कम्पनी ने संभावित होटल्स/मोटल्स में तीन माह में एक बार के साथ-साथ विशेष अवसरों/त्यौहारों पर खाद्य उत्सवों के आयोजन करने का निर्णय लिया (मार्च 2009)। संभावित होटल्स/मोटल्स में लीज/जन निज सहभगिता प्रारूप पर रेस्टोरेन्ट संचलान हेतु रेस्टोरेन्ट की श्रृंखला (पिज्जा हट, कैफे कॉफी डे इत्यादि) को आमंत्रित करने का भी निर्णय लिया गया। तथापि, निर्णय को क्रियान्वित किये जाने हेतु कोई कार्यवाही नहीं की गई थी।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं कहा कि खान-पान गतिविधि का निष्पादन होटल के अधिभोग पर निर्भर है जो कि निरन्तर कम हो रहा है एवं भोजन कक्षों में बाहरी जनता द्वारा उपभोग बहुत सीमित है। तथ्य यही रहता है कि कम्पनी द्वारा खानपान गतिविधि के निष्पादन में सुधार हेतु न तो निर्णयों की क्रियान्विति की गई तथा न ही प्रभावी कार्यवाही की गई।

खाद्य लागत

2.20 कम्पनी ने खान-पान गतिविधि लागत नियंत्रित करने के लिए खाद्य लागत मानदण्डों का निर्धारण किया (जून 1998)। मानदण्डों में प्रावधान था कि कच्चा माल, ईंधन लागत, संस्थापन लागत, अपव्यय एवं अन्य लागत मेन्यू दरों के क्रमशः 35, 7, 20.5 एवं 13 प्रतिशत से अधिक नहीं होनी चाहिए। मेन्यू दरें निर्धारित करने के लिए उपभोग की निर्धारित सीमाओं का उपयोग इस प्रकार किया जाना था कि कम से कम 20 प्रतिशत लाभ अर्जित किया जा सके एवं निश्चित की गई दरें निजी क्षेत्र में इसी श्रेणी के होटल/प्रतिष्ठानों इत्यादि के द्वारा प्रस्तावित दरों के साथ तुलनीय हों। कच्चे माल की लागत की अधिकतम सीमा जुलाई 2009 में विक्रय मूल्य के 25 प्रतिशत तक संशोधित की गई थी। दिसम्बर 2011 में खाद्य लागत मानदण्ड पुनः संशोधित किये गये थे एवं कच्चा माल, संस्थापन लागत, ईंधन एवं अपव्यय की अधिकतम सीमा न्यूनतम 10 प्रतिशत लाभ के साथ, मेन्यू दर के क्रमशः 35, 46, 7 व 2 प्रतिशत निश्चित की गई थी।

कम्पनी द्वारा निर्धारित मानदण्डों की तुलना में होटल्स/मोटल्स द्वारा किये गये कच्चे माल एवं ईंधन लागत के हमारे विश्लेषण से विदित हुआ कि इन मदों के तहत प्रभारित लागत मानदण्डों

से अधिक थी। वर्ष 2007-08 से 2011-12 के दौरान कच्चे माल एवं ईंधन लागत का विश्लेषण नीचे इंगित किया गया है:

विवरण	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12
खान-पान सेवा प्रदान करने वाले होटल्स/मोटल्स की कुल संख्या	46	46	45	44	46
अपव्यय सहित कच्चे माल की अनुमत्य अधिकतम लागत (मेन्यू दरों का प्रतिशत)	40	40	40 व 30[15]	30	30 व 37[16]
अधिकतम अनुमत्य ईंधन लागत (मेन्यू दरों का प्रतिशत)	7	7	7	7	7
होटल्स/मोटल्स की कुल संख्या जहां कच्चे माल की लागत मानदण्डों से अधिक थी	34	33	29	35	34
होटल्स/मोटल्स की कुल संख्या जहां ईंधन लागत मानदण्डों से अधिक थी	25	21	5	5	7
कच्चे माल पर आधिक व्यय (₹ लाख में)	57.49	33.11	33.59	75.00	69.96
ईंधन लागत पर आधिक्य व्यय (₹ लाख में)	3.08	2.65	0.11	0.27	0.36

(स्रोतः कम्पनी के वार्षिक लेखे)

खान-पान गतिविधि सेवा उपलब्ध कराने वाले कुल होटल्स/मोटल्स (44 से 46) में से 29 से 35 होटल्स/मोटल्स ने 2007-12 के दौरान कच्चे माल (अपव्यय सहित) पर मेन्यू दरों के 30 से 40 प्रतिशत के निर्धारित मानदण्डों से अधिक व्यय किया। इसी प्रकार ईंधन के मामले में 5 से 25 होटल्स/मोटल्स ने मानदण्डों की तुलना में अधिक व्यय किया। कच्चे माल एवं ईंधन के अधिक उपभोग के परिणामस्वरूप मार्च 2012 को समाप्त हुये पाँच वर्षों के दौरान क्रमशः ₹ 2.69 करोड़ एवं ₹ 6.47 लाख का अधिक व्यय हुआ।

हमने देखा कि निर्धारित मानदण्ड़ों से कच्चे माल की अधिक लागत का कारण विक्रय में कमी अथवा होटल्स/मोटल्स का कम टर्नओवर नहीं था क्योंकि 2007-12 के दौरान 11 से 22 होटल्स/मोटल्स ने दस लाख रुपये से अधिक का टर्नओवर दर्ज करने के बावजूद अधिक व्यय किया। दो होटल्स/मोटल्स यथा मोटल बहरोड़ एवं होटल गणगौर ने 2007-12 की अवधि के दौरान क्रमशः पाँच व तीन वर्षों में उच्चतम टर्नओवर होते हुये भी कच्चे माल पर अधिक व्यय किया।

सरकार ने कहा कि जब कभी होटल्स में कम अधिभोग था तब खाद्य लागत बहुत अधिक हो गई थी एवं अधिक अधिभोग के समय इसकी क्षतिपूर्ति हो गई। इसके परिणामस्वरूप कम विक्रय, अपव्यय एवं अधिक ईंधन उपभोग के कारण कच्चे माल का अधिक उपभोग हुआ। उत्तर सहमति योग्य नहीं है क्योंकि व्यय, स्वयं कम्पनी द्वारा निर्धारित मानदण्डों से अधिक था। साथ ही, उच्च टर्नओवर दर्ज करने वाले होटल्स/मोटल्स ने भी कच्चे माल पर अधिक व्यय किया।

15 अप्रैल 2009 से जुलाई 2009 के दौरान 40 प्रतिशत एवं अगस्त 2009 से मार्च 2010 तक 30 प्रतिशत।

16 अप्रैल 2011 से दिसम्बर 2011 के दौरान 30 प्रतिशत एवं जनवरी 2012 से मार्च 2012 तक 37 प्रतिशत।

बार गतिविधि

2.21 बार की सुविधा पर्यटन के क्षेत्र में एक महत्वपूर्ण स्थान रखती है विशेष रूप से जहाँ अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटकों की आवक सम्बद्ध है। कम्पनी अपने चयनित होटल्स/मोटल्स में बार सुविधा प्रदान करती है। 2007-12 की अवधि के दौरान प्रदान की गई बार सुविधाओं से आय एवं व्यय की स्थिति निम्न प्रकार थी:

(₹ करोड़ में)

वर्ष	बार सुविधा वाले होटल्स/मोटल्स की संख्या	आय	व्यय	लाभ/(हानि)
2007-08	16	2.62	2.23	0.39
2008-09	14	2.54	2.13	0.41
2009-10	28	4.33	3.86	0.47
2010-11	27	5.13	4.36	0.77
2011-12	15	4.51	3.58	0.93

(स्रोत: कम्पनी के वार्षिक लेखे एवं एमआईएस)

जैसा कि ऊपर से देखा जा सकता है, पर्यटकों को प्रदान की गई बार सुविधा एक लाभदायक व्यवसाय रहा था क्योंकि इसने 2007-12 के दौरान ₹ 2.97 करोड़ के लाभ का योगदान दिया था।

हमने पाया कि कम्पनी ने 14 और होटल्स/मोटल्स में बार सुविधा उपलब्ध कराने का निर्णय लिया (मार्च 2009)। तथापि, इस आवश्यकता एवं देय अनुज्ञापत्र शुल्क[17] हेतु कोई संभाव्यता अध्ययन नहीं किया गया था। इकाई प्रभारियों द्वारा भी आर्थिक व्यवहार्यता एवं मांग नहीं होने के आधार पर बार खोलने के प्रस्ताव का विरोध किया गया था (मार्च/अप्रैल 2009)। चूंकि नए होटल्स/मोटल्स ने हानियाँ वहन की थी, एक इकाई (गावरी ऋषभदेव) में 2010-11 में बार सुविधा बंद कर दी गई थी एवं शेष होटल्स/मोटल्स में यह सुविधा 2011-12 में बंद की गई थी। कम्पनी ने, सिवाय मोटल महुआ के, जिसने 2010-11 के दौरान ₹ 1.11 लाख का मामूली लाभ अर्जित किया, 2009-11 के दौरान 13 नये होटल्स/मोटल्स में प्रदान की गई बार सुविधा पर ₹ 63.03 लाख[18] की हानि वहन की।

हमने आगे पाया कि कम्पनी ने इसकी बार गतिविधि के पुनरुत्थान हेतु उत्पाद शुल्क विभाग के साथ व्यवस्था की एवं वर्ष 2012-13 के लिए ₹ 0.25 लाख प्रति इकाई के विक्रय शुल्क के साथ ही सम्पूर्ण कम्पनी के लिए ₹ 75 लाख के कम्पोजिट शुल्क का भुगतान किया। परिणामस्वरूप, 12 होटल्स/मोटल्स में, जहाँ इसे 2011-12 में बंद किया गया था, बार गतिविधि 2012-13 में पुनः प्रारम्भ की गई थी।

सरकार ने कहा कि बार सुविधा मेहमानों के लिए मूलभूत सुविधा के रूप में 2009-10 के दौरान प्रारम्भ की गई थी एवं कुछ होटल्स/मोटल्स के लिए लाभदायकता विचारणीय नहीं थी। उत्तर सहमति योग्य नहीं है क्योंकि आर्थिक अव्यवहार्यता व मांग के अभाव को दृष्टिगत रखते हुये होटल्स/मोटल्स प्रभारियों के विरोध के बावजूद बार सुविधा प्रदान की गई थी। यदि लाभदायकता

17 अनुज्ञापत्र शुल्क, इकाई के स्थान यथा जिला मुख्यालय या नगर पालिका छावनी की सीमाओं पर निर्भर करते हुये, ₹ 6 लाख से ₹ 2.50 लाख प्रतिवर्ष प्रति इकाई तक भिन्न था।

18 2009-10 में ₹ 38.49 लाख एवं 2010-11 में ₹ 24.54 लाख।

विचारणीय नहीं थी तो कम्पनी 2010-12 के दौरान एक के सिवाय सभी होटल्स/मोटल्स में बार सुविधा बंद नहीं करती।

पर्यटक ट्रेन

2.22 कम्पनी ने 2007-13 के दौरान तीन पर्यटक ट्रेनों (1) पैलेस ऑन व्हील्स (पीओडब्ल्यू) (2) रॉयल राजस्थान ऑन व्हील्स (आरआरओडब्ल्यू) एवं (3) हैरिटेज ऑन व्हील्स (एचओडब्ल्यू) का संचालन किया। पीओडब्ल्यू का संचालन सभी पाँच वर्षों के दौरान किया गया था जबकि आरआरओडब्ल्यू 2008-13 के दौरान संचालित की गई थी। एचओडब्ल्यू का संचालन दो वर्षों (2007-09) के दौरान किया गया था एवं इसके पश्चात् इसका संचालन बंद कर दिया गया था। पर्यटक ट्रेनों के संचालन में कम्पनी के निष्पादन पर चर्चा नीचे की गई है:

पैलेस ऑन व्हील्स (पीओडब्ल्यू)

2.23 पीओडब्ल्यू (मीटर गेज) भारतीय रेलवे के सहयोग से अद्वितीय रेल यात्रा अनुभव प्रदान कर विदेशी मुद्रा अर्जन, भारत में पर्यटकों के प्रवाह, रोजगार अवसरों में वृद्धि एवं राजस्थान राज्य में पर्यटन की संभावनाओं को बढ़ाने के उद्देश्य के साथ प्रारम्भ की गई थी (जनवरी 1982)। पीओडब्ल्यू के मीटर गेज संस्करण को बड़ी लाईन पर नई पीओडब्ल्यू से परिवर्तित किया गया था (सितम्बर 1995)। रेलवे एवं कम्पनी के मध्य किये गये करार (4 जून 2009) के अनुसार, राजस्व बंटवारा अनुपात अभिकर्ताओं को देय कमीशन एवं ट्रेन के प्रचार व प्रोत्साहन के पेटे एक प्रतिशत की कटौती के पश्चात् क्रमशः 56:44 था। करार 1 जून 2006 से 31 मई 2011 तक प्रभावी था। 1 जून 2011 से 31 मई 2016 तक का करार उन्हीं नियमों व शर्तों पर नवीनीकृत किया गया था (मई 2013)।

2007-13 की अवधि के दौरान पीओडब्ल्यू का निष्पादन निम्नानुसार था:

(₹ करोड़ में)

वर्ष	फेरों की संख्या	यात्रा करने वाले यात्रियों की संख्या	अधिभोग (प्रतिशत)	कुल आय	कुल व्यय	अधिशेष
2007-08	34	3601	101.84[19]	19.35	10.55	8.80
2008-09	35	3425	94.09	20.15	10.71	9.44
2009-10	38	2678	67.76	20.07	10.74	9.33
2010-11	38	2364	59.82	17.49	10.87	6.62
2011-12	34	2833	80.12	22.28	12.64	9.64
2012-13	34	2356	66.63	उ.न.	उ.न.	उ.न.

(स्रोतः वार्षिक लेखे एवं कम्पनी द्वारा प्रदान की गई सूचना)

यह देखा जा सकता है कि पीओडब्ल्यू कम्पनी के लिये एक लाभदायक उद्यम है एवं इस गतिविधि से अधिशेष 2007-08 में ₹ 8.80 करोड़ से बढ़कर 2011-12 में ₹ 9.64 करोड़ हो

19 पीओडब्ल्यू में 52 कक्ष दुगने अधिभोग के साथ है। 2007-08 के दौरान एक कक्ष में दो से अधिक यात्रियों ने यात्रा की एवं इस कारण अधिभोग 100 प्रतिशत से अधिक है।

गया। तथापि, इसी अवधि के दौरान ट्रेन का अधिभोग 100 प्रतिशत से गिरकर 80.12 प्रतिशत रह गया। 2012-13 के दौरान यह पुनः 66.63 प्रतिशत तक कम हुआ। हमने देखा कि अधिशेष में वृद्धि टैरिफ में वृद्धि के कारण थी क्योंकि विभिन्न प्रकार (एकल, दुगना एवं तिगुना) के अधिभोग में अक्टूबर 2007 से मार्च 2012 के दौरान इसमें 19.33 एवं 32.35 प्रतिशत की वृद्धि हुई।

हमने पाया कि पर्यटन मंत्री, राजस्थान सरकार ने कम्पनी को घरेलू पर्यटकों के लिए विशेष पैकेज शुरू करने के लिए निर्देशित किया था (22 अप्रैल 2010)। तथापि, निम्न अधिभोग के बावजूद, घरेलू पर्यटकों को आकर्षित करके अधिभोग बढ़ाने के कोई प्रयास अभिलेखों में नहीं पाए गये थे।

सरकार ने कहा कि अधिभोग 2010-11 के दौरान आर्थिक मंदी एवं अन्य समान ट्रेन प्रारम्भ करने के कारण घटा। इसने आगे कहा कि कम्पनी, पीओडब्ल्यू के अधिभोग में वृद्धि करने हेतु घरेलू/एनआरआई पर्यटकों के लिए विशेष पैकेज शुरू करने एवं प्रोत्साहन हेतु रखी गई राशि का उपयोग दोनों लक्जरी ट्रेनों के भारी प्रचार करने की योजना बना रही थी। तथ्य यही रहा कि विदेशी पर्यटकों की आवक में वृद्धि के बावजूद कम्पनी ने पीओडब्ल्यू का अधिभोग बढ़ाने के लिए कोई प्रयास नहीं किये थे। साथ ही, घरेलू /एनआरआई पर्यटकों के लिए विशेष पैकेज शुरू करने की कोई योजना अभिलेखों में नहीं पायी गई थी।

रॉयल राजस्थान ऑन व्हील्स (आरआरओडब्ल्यू)

2.24 पीओडब्ल्यू की सफलता के आधार पर एवं राजस्थान में अन्तर्राष्ट्रीय पर्यटकों की बढ़ी हुई आवक को हासिल करने के लिए कम्पनी ने पीओडब्ल्यू की तर्ज पर एक अन्य पर्यटक ट्रेन प्रारम्भ करने के लिए भारतीय रेलवे को प्रस्ताव दिया (अगस्त 2005)। प्रस्ताव को रेलवे द्वारा सैद्धान्तिक रूप से अनुमोदित किया गया था (दिसम्बर 2005) एवं तत्पश्चात् एक व्यापक प्रस्ताव, जिसमें राजस्व व निवेश, कम्पनी एवं रेलवे के मध्य 50:50 आधार पर साझा किये जाने थे, भेजा गया था (मार्च 2006)। परियोजना प्रतिवेदन में 2007-08 के दौरान 85 प्रतिशत व 2008-11 के दौरान 90 प्रतिशत अधिभोग पर 2007-08 में ₹ 5.13 करोड़ का लाभ, जिसे 2010-11 तक ₹ 6.08 करोड़ तक बढ़ाया जाना था, परिकल्पित किया गया था (मार्च 2006)। रेलवे अपने ₹ 15 करोड़ के अंश के समक्ष बेअर शेल्स (असज्जित डिब्बे) की लागत के पेटे ₹ 12.51 करोड़ वहन करने के लिए सहमत हुआ (मई 2006)। तथापि, रेलवे ने राजस्व के बंटवारे का वर्णन नहीं किया था। नई ट्रेन यथा आरआरओडब्ल्यू प्रारम्भ करने की निर्धारित अवधि (सितम्बर 2007) से 16 माह के विलम्ब के पश्चात् जनवरी 2009 में प्रारम्भ की गई थी। 2008-13 के दौरान आरआरओडब्ल्यू का निष्पादन निम्नानुसार था:

(₹ करोड़ में)

वर्ष	प्रस्तावित फेरे	फेरों की संख्या	यात्रा करने वाले यात्रियों की संख्या	अधिभोग (प्रतिशत)	कुल आय	कुल व्यय	अधिशेष/ (घाटा)
2008-09	13	5	48	11.70	0.97	2.52	(1.55)
2009-10	34	20	706	43.05	12.64	13.26	(0.62)
2010-11	34	23	843	44.70	14.42	14.30	0.12
2011-12	34	16	761	58.00	16.53	14.60	1.93
2012-13	34	23	928	49.20	उ.न.	उ.न.	-

(स्रोतः वार्षिक लेखे एवं कम्पनी द्वारा प्रदान की गई सूचना)

आरआरओडब्ल्यू के परिचालन के पेटे कम्पनी का निष्पादन खराब रहा क्योंकि 2009-13 के दौरान 34 फेरों की प्रस्तावित संख्या के समक्ष 16 से 23 फेरे ही संचालित किये जा सके। पर्यटकों की प्रतिक्रिया निम्न थी एवं संचालित फेरों में अधिभोग भी कम रहा। मार्च 2013 तक कम्पनी केवल 49.20 प्रतिशत अधिभोग ही प्राप्त कर सकी। 2011-12 के दौरान 58 प्रतिशत का उच्च अधिभोग फेरों की घटी संख्या के कारण था। आरआरओडब्ल्यू ने कम्पनी के लाभों में नकारात्मक योगदान दिया था क्योंकि 2008-10 के दौरान इसमें घाटा था। तत्पश्चात्, इसने 2010-11 एवं 2011-12 के दौरान अल्प लाभ अर्जित किया। इसके अलावा, परिचालनात्मक परिणामों की गणना करने के दौरान वित्तीय लागत (₹ 4.08 करोड़) एवं मूल्य ह्रास (₹ 4.74 करोड़) को ध्यान में नहीं रखा गया था।

हमने देखा कि रेलवे द्वारा मार्च 2008 में लागू की गई नई लक्जरी ट्रेन नीति ने आरआरओडब्ल्यू की लाभदायकता को विपरीत रूप से प्रभावित किया क्योंकि 50:50 आधार पर राजस्व बंटवारा व्यवस्था के समक्ष कम्पनी को नई लक्जरी ट्रेन नीति के अनुसार रेलवे को परिवहन प्रभारों के भुगतान के लिए बाध्य किया गया था। कम्पनी द्वारा 2008-12 के दौरान अर्जित किये गये ₹ 44.56 करोड़ के कुल राजस्व के समक्ष ₹ 34.01 करोड़ के परिवहन प्रभार देय थे। परिवहन प्रभारों की दरों में प्रतिवर्ष सारभूत वृद्धि के साथ ही संचालित कोचों के आधार पर प्रभारों में व्यापक विचरण हुआ था। कम्पनी के पास, रेलवे के द्वारा मांगे गये परिवहन प्रभारों की दर एवं इसकी निष्पक्ष व पारदर्शी तरीके से गणना के बारे में स्वयं को संतुष्ट करने की कोई व्यवस्था नहीं थी। यदि आरआरओडब्ल्यू को राजस्व बंटवारा व्यवस्था पर संचालित किया जाता, तो कम्पनी ₹ 34.01 करोड़ के भुगतान के समक्ष केवल ₹ 22.28 करोड़ के भुगतान हेतु उत्तरदायी थी एवं 2008-12 के दौरान ₹ 11.73 करोड़ की अन्तर की राशि की बचत कर सकती थी।

सरकार ने आरआरओडब्ल्यू के खराब निष्पादन के मुद्दे पर कहा कि कम्पनी ने भारत महोत्सव दुबई, वर्ल्ड ट्रेड मार्ट (डब्ल्यूटीएम लन्दन), आईटीबी बर्लिन, एफआईटीयूआर मेड्रिड (स्पेन) में भाग लेकर, सीएनएन, बीबीसी एवं नेशनल जियोग्राफी पर डॉक्यूमेंट्री फिल्म का प्रसारण करके तथा यात्रा व्यापार व मीडिया के प्रमुख लोगों को उदघाटन यात्रा पर आमंत्रित करके ट्रेन के प्रोत्साहन के लिए सभी प्रयास किये थे। तथापि, वैश्विक आर्थिक मंदी एवं ट्रेन को प्रारम्भ करने से ठीक पहले मुम्बई में आंतकवादी हमले के साथ ही अन्य कारणों यथा स्वाईन फ्लू के फैलाव ने गाड़ी को प्रतिकूल रूप से प्रभावित किया।

आरआरओडब्ल्यू की साज-सज्जा में अनियमितताएं

2.25 कम्पनी ने ट्रेन की आंतरिक साज-सज्जा के लिए 'रूचि की अभिव्यक्ति' (ईओआई) आमंत्रित की (अक्टूबर 2006)। सभी पाँच[20] बोलीदाताओं को तकनीकी रूप से योग्य माना गया था (16 नवम्बर 2006)। तथापि, कोर समिति ने सभी पाँच बोलीदाताओं द्वारा दिये गये प्रस्तुतिकरण (20 नवम्बर 2006) के आधार पर केवल एक बोलीदाता यथा घरोंदा इंटीरियर्स प्राइवेट लिमिटेड (जीआईपीएल) की मूल्य बोली खोली (12 फरवरी 2007)। केवल जीआईपीएल की मूल्य बोली खोलने के निर्णय को इस आधार पर उचित ठहराया गया था कि

20 (1) विजन इंटीरियर्स प्राईवेट लिमिटेड, नई दिल्ली, (2) फॉर्म एण्ड फंक्शन्स, नई दिल्ली, (3) डिजाइनर कंसोर्टियम, नई दिल्ली, (4) इनफिनिटी इंटीरियर्स, नई दिल्ली, एवं (5) घरोंदा इंटीरियर्स प्राइवेट लिमिटेड, नई दिल्ली।

ट्रेन की आंतरिक साज-सज्जा में पाइपलाइन, स्वच्छता, विद्युत, फेब्रिक, बढ़ई, चित्रकारी, कलाकारी आदि से सम्बन्धित कई एजेंसियाँ शामिल होती हैं तथा विभिन्न कार्यों के लिए सलाहकार प्रतिवेदन के आधार पर पृथक-पृथक निविदा आमंत्रित करने से विभिन्न एजेंसियों/ठेकेदारों के मध्य समन्वय की समस्या के कारण विलम्ब होने की संभावना थी। जीआईपीएल को कार्यादेश टर्नकी आधार पर (परामर्श एवं अन्य सभी कार्य) इसके द्वारा उदृत ₹ 9.97 करोड़ मूल्य के समक्ष मोलभाव के पश्चात् ₹ 7.99 करोड़ की लागत पर जारी किये गये थे (मार्च 2007)।

हमने देखा कि केवल जीआईपीएल की मूल्य बोली खोलने का कोर समिति के तर्क में पारदर्शिता का अभाव था क्योंकि दो[21] अन्य बोलीदाताओं ने भी टर्नकी आधार पर ट्रेन का अभिकल्प प्रस्तावित किया था। साथ ही, जीआईपीएल को पीओडब्ल्यू की आंशिक पुनर्सज्जा में परामर्श (2005) के अलावा लक्जरी ट्रेनों की आंतरिक साज-सज्जा का कोई अनुभव नहीं था। तथापि, अन्य दोनों बोलीदाताओं ने पूर्व में अन्य प्रतिष्ठित ट्रेनों यथा डेक्कन ओडिसी एवं पीओडब्ल्यू की साज-सज्जा कार्य का संतोषप्रद निष्पादन किया था।

हमने पाया कि जीआईपीएल द्वारा किये जा रहे कार्य की प्रगति संतोषप्रद नहीं थी एवं यह बढ़ाई गई अवधि (सितम्बर 2008 तक) तक भी कार्य पूर्ण नहीं कर सका। परिणामस्वरूप, कम्पनी ने ₹ 4.58 करोड़ की कीमत का कार्य वापस ले लिया (नवम्बर 2008) एवं इसे विभिन्न ठेकेदारों को प्रदान किया। वापिस लिये गये कार्य ₹ 5.61 करोड़ की लागत से निष्पादित करवाये गये थे।

इस प्रकार, एक अनुभवहीन ठेकेदार को कार्य प्रदान करने से न केवल आरआरओडब्ल्यू के निर्माण में विलम्ब हुआ अपितु ₹ 1.03 करोड़ का अतिरिक्त व्यय भी हुआ। इसके अलावा, कम्पनी ने जीआईपीएल पर कार्यादेश लागत के 10 प्रतिशत की दर से ₹ 79.90 लाख की शास्ति आरोपित नहीं की थी।

सरकार ने कहा कि सभी बोलीदाताओं द्वारा दिये गये प्रस्तुतिकरण को उच्च अधिकारियों (महाप्रबंधक निर्माण, कार्यकारी निदेशक वित्त, प्रबन्ध निदेशक एवं अध्यक्ष) द्वारा देखा गया था एवं ट्रेन की साज-सज्जा हेतु जीआईपीएल का प्रस्तुतिकरण सर्वसम्मति से सर्वाधिक उपयुक्त माना गया था। उत्तर सहमति योग्य नहीं है क्योंकि अन्य अनुभवी फर्मों की उपलब्धता एवं दोनों अन्य बोलीदाताओं द्वारा टर्नकी आधार पर कार्य निष्पादन के प्रस्ताव के बावजूद कार्यादेश एक अनुभवहीन फर्म को दिया गया था। इसके परिणामस्वरूप असंतोषजनक निष्पादन के कारण कार्य को वापिस लेना पड़ा था।

भारत सरकार से अनुदान का दावा नहीं किया जाना

2.26 भारत सरकार की योजना में राज्य सरकारों/सरकारी कम्पनियों या अन्य सरकारी एजेंसियों के द्वारा प्रोत्साहित पर्यटन क्षेत्र में वृहद राजस्व अर्जन करने वाली परियोजनाओं की सहायता हेतु प्रवर्तक के अंशपूँजी योगदान के 50 प्रतिशत, जो कि कुल परियोजना लागत के 25 प्रतिशत या ₹ 50 करोड़ की सीमा तक, जो भी कम हो, अनुदान का प्रावधान था। प्रस्तावित आरआरओडब्ल्यू परियोजना योजना के तहत सम्मिलित थी एवं कम्पनी ने ₹ 30 करोड़ के प्रारम्भिक अनुमानों के आधार पर भारत सरकार से ₹ 7.50 करोड़ के अनुदान का दावा किया (जुलाई 2006)। पर्यटन मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा 2008-09 में अनुदान जारी किया गया

21 फॉर्म एण्ड फंक्शन्स, नई दिल्ली एवं डिजाइनर कंसोर्टियम, नई दिल्ली।

था। निर्माण का वास्तविक कार्य दिसम्बर 2008 में ₹ 43.08 करोड़ की लागत पर पूर्ण हुआ था। तथापि, कम्पनी द्वारा ₹ 3.27 करोड़ के अतिरिक्त अनुदान का दावा नहीं किया गया था (अक्टूबर 2013)।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं कहा कि भारत सरकार से केन्द्रीय सहायता के अन्तर की राशि का दावा करने हेतु कार्यवाही की जा रही थी।

उधार पर विक्रय

2.27 उधार नीति (जून 2000) में वर्णित है कि इकाई प्रभारी उधार अनुमत्य करने से पूर्व लिखित में आदेश लेगा एवं उधार विक्रय की वसूली सुनिश्चित करेगा। मार्च 2012 को, विभिन्न सरकारी विभागों एवं निजी पक्षकारों से ₹ 3.68 करोड़ की राशि की वसूली लंबित थी।

सरकारी विभागों से ₹ 2.23 करोड़ की बकाया देयताओं के हमारे विश्लेषण से विदित हुआ कि राजस्थान राज्य होटल्स कॉरपोरेशन लिमिटेड से बीयर के विक्रय के पेटे ₹ 51.29 लाख[22], जीएडी से ₹ 31.14 लाख एवं पर्यटन विभाग से ₹ 69.97 लाख वसूलनीय थे। जीएडी एवं पर्यटन विभाग की देयताएं क्रमशः सितम्बर 1982 एवं अप्रैल 2001 तक की पुरानी अवधि से सम्बन्धित थी। निजी पक्षकारों को अनुमत्य किये गये उधार के सम्बन्ध में, आवास गतिविधि एवं खान-पान गतिविधि के पेटे ₹ 44.12 लाख की वसूली एक वर्ष से अधिक समय से एवं काउन्टर किराया, पैकेज टूर, यातायात आदि के पेटे ₹ 78.03 लाख वसूली हेतु लम्बित थे।

हमने पाया कि कम्पनी ने देयताओं की वसूली हेतु जीएडी एवं पर्यटन विभाग के साथ पत्र व्यवहार किया परन्तु अन्य सरकारी विभागों/पीएसयूज के साथ ऐसा कोई पत्र व्यवहार अभिलेखों में नहीं पाया गया था।

कम्पनी ने बकाया की वसूली के लिए उचित प्रयास नहीं किये थे एवं निजी पक्षकारों से वसूली नहीं किये जाने के कारण इकाईयों के विरुद्ध जवाबदेही भी निर्धारित नहीं की थी।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं कहा कि कम्पनी मेहमानों को उधार सुविधा प्रदान करने के लिए बाध्य थी। तथापि, देयताओं की वसूली करने के लिए भविष्य में अधिक सतर्कता उपाय किये जायेंगे।

पर्यटन के आधारभूत ढाँचे का विकास

2.28 कम्पनी ने राज्य में पर्यटन के आधारभूत ढाँचे के विकास के लिए पर्यटन विभाग, राजस्थान सरकार के माध्यम से पर्यटन मंत्रालय (एमओटी), भारत सरकार एवं राज्य सरकार से कोष प्राप्त किये। वर्ष 2007-08 से 2012-13 की अवधि के दौरान कम्पनी ने होटल्स, मार्गस्थ सुविधाएं, पर्यटक सूचना केन्द्रों, पर्यटक परिसरों, ऐतिहासिक स्थानों इत्यादि के विकास के लिए भारत सरकार से ₹ 16.67 करोड़ तथा राज्य सरकार से ₹ 12.63 करोड़ के कोष प्राप्त किये। राज्य में पर्यटन के आधारभूत ढाँचे के विकास के लिए कम्पनी के निष्पादन पर नीचे चर्चा की गई है:

22 ₹ 30.64 लाख मार्च 2002 से पूर्व के एवं ₹ 20.65 लाख अप्रैल 2002 के बाद से।

केन्द्रीय सहायता

2.29 भारत सरकार ने राज्य में पर्यटन के बुनियादी ढाँचे के विकास हेतु विभिन्न योजनाओं के तहत राजस्थान राज्य के लिये 10 परियोजनाओं के अन्तर्गत 137 कार्यों की स्वीकृति प्रदान की (दिसम्बर 2003 एवं मार्च 2010 के मध्य)। परियोजनाओं में राज्य के विभिन्न भागों में ऐतिहासिक सम्पत्तियों, स्मारकों, मंदिरों, बावड़ियों, तालाबों का नवीनीकरण एवं मार्गस्थ सुविधाओं के निर्माण इत्यादि सम्मिलित थे। 137 कार्यों में से आठ कार्य पर्यटन विभाग द्वारा अन्य विभागों को हस्तान्तरित किये गये थे एवं शेष 129 कार्य कम्पनी द्वारा निष्पादित किये जाने थे। कम्पनी ने 2007-13 के दौरान 120 कार्यों को निष्पादित किया जबकि नौ कार्य भूमि की अनुपलब्धता, वन विभाग की मंजूरी, स्थल की मंजूरी, मुकदमेबाजी इत्यादि के कारण निष्पादित नहीं किये गये थे।

भारत सरकार की स्वीकृति की शर्तों में निर्दिष्ट था कि कोषों का उपयोग केवल उसी उद्देश्य के लिए किया जाएगा जिसके लिए उन्हें जारी किया गया था एवं कम्पनी, जारी की गई अप्रयुक्त राशि को छः महीनों से अधिक नहीं रख सकेगी। यदि ऐसे समय तक कोषों का उपयोग नहीं किया जा सके तो इन्हें भारत सरकार को समर्पित करना होगा अथवा अन्य परियोजनाओं के समक्ष हस्तान्तरण/समायोजन हेतु औपचारिक अनुमोदन प्राप्त करना था। साथ ही, परियोजनाओं को स्वीकृति की तिथि से 12 से 36 माह के मध्य पूर्ण किया जाना था। परियोजना-वार स्वीकृति, जारी की गई राशि एवं उसके समक्ष उपयोग का विवरण **अनुबन्ध-12** में दिया गया है जबकि 2007-13 के दौरान भारत सरकार से प्राप्त कोषों एवं इसके उपयोग की स्थिति नीचे दी गई है:

(₹ करोड़ में)

वर्ष	प्रारम्भिक शेष	प्राप्त कोष	कुल उपलब्ध कोष	व्यय	अंतिम शेष	उपयोग प्रतिशतता
2007-08	24.57	6.38	30.95	11.29	19.66	36.48
2008-09	19.66	2.40	22.06	14.31	7.75	64.87
2009-10	7.75	2.16	9.91	4.86	5.05	49.04
2010-11	5.05	5.73	10.78	6.57	4.21	60.95
2011-12	4.21	0	4.21	1.76	2.45	41.81
2012-13	2.45	0	2.45	1.37[23]	1.08	30.77[24]

(स्रोतः राजस्थान सरकार के निजी निक्षेप खाते)

जैसा कि सारणी से देखा गया, 2007-13 के दौरान उपलब्ध कोषों की उपयोग प्रतिशतता, 2008-09 एवं 2010-11 के अलावा जब यह क्रमशः 65 व 61 प्रतिशत थी, 50 प्रतिशत से नीचे रही। इसने कोषों के कमजोर उपयोग को इंगित किया जिसके परिणामस्वरूप कार्यों के निष्पादन में विलम्ब हुआ।

सरकार ने कहा कि पर्यटन विभाग द्वारा कोषों के हस्तांतरण में विलम्ब के कारण निविदा जारी करने में विलम्ब हुआ था। उत्तर सहमति योग्य नहीं है क्योंकि पर्यटन विभाग ने स्वीकृति की

23 2012-13 में किये गये व्यय में पर्यटन विभाग, राजस्थान सरकार को वापस किये गये ₹ 0.89 करोड़ सम्मिलित है।

24 उपयोगिता प्रतिशतता की गणना उपलब्ध शेष में से पर्यटन विभाग को वापस की गई राशि को छोड़कर की गई है।

दिनांक से तीन से सात माह के भीतर कोष जारी कर दिये थे जबकि छः परियोजनाओं को पूर्ण करने में 22 से 44 माह का विलम्ब हुआ।

कार्यों के निष्पादन में विलम्ब

2.30 कम्पनी द्वारा 2007-13 के दौरान निष्पादित 120 कार्यों की समीक्षा से विदित हुआ कि केवल 55 कार्य निर्धारित अवधि के भीतर पूर्ण किए गये थे एवं 65 कार्य एक से 44 महीनों के विलम्ब से पूर्ण किए गये थे। इन 65 कार्यों में से, 20 कार्यों के लिए निविदाएं कार्यपूर्ण की निर्धारित तिथि समाप्त होने से 19 माह तक की अवधि पश्चात् आमंत्रित की गई थी। साथ ही, शेष 45 कार्यों में से 33 कार्यों के लिए निविदाएं भारत सरकार द्वारा परियोजना की स्वीकृति की दिनांक से 10 से 23 महीनों के पश्चात् आंमत्रित की गई थी। इसने न केवल पर्यटन विकास परियोजनाओं को विलम्बित किया अपितु भारत सरकार के दिशानिर्देशों कि परियोजनाएं स्वीकृति की दिनांक से 12 से 36 महीनों के मध्य पूर्ण होनी चाहिये, का भी उल्लंघन किया।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं कहा कि कार्यों के निष्पादन में विलम्ब अपरिहार्य परिस्थितियों जैसे कि कोषों की अनुपलब्धता, वन विभाग/पुरातत्व विभाग से अस्वीकृति/ मुकदमेबाजी इत्यादि के कारण था। इसके कारण निविदा के आंमत्रण के साथ-साथ कार्यों के निष्पादन में विलम्ब हुआ।

अप्रयुक्त कोषों को समर्पित नहीं किया जाना

2.31 हमने देखा कि कम्पनी में परियोजना-वार कोषों की प्राप्ति एवं प्रत्येक परियोजना के समक्ष किए गये व्यय का विवरण संधारित नहीं किया था। इसके अभाव में एक परियोजना से अन्य परियोजना एवं उसी परियोजना के एक कार्य से अन्य कार्य में कोषों के पथांतरण की संभावनाएं थी। कम्पनी द्वारा अप्रयुक्त कोषों का समर्पण किया जाना आवश्यक था अथवा अप्रयुक्त कोषों को एक परियोजना कार्य से अन्य परियोजना/कार्य में उपयोग करने के लिए भारत सरकार से औपचारिक अनुमोदन प्राप्त किया जाना था।

कम्पनी द्वारा निष्पादित कार्यों पर किए गये व्यय के हमारे विश्लेषण से विदित हुआ कि भूमि की अनुपलब्धता, वन विभाग की मंजूरी, स्थल की मंजूरी, मुकदमेबाजी इत्यादि के कारण निष्पादित नहीं किए गये नौ कार्यों से सम्बद्ध ₹ 2.24 करोड़ की धन राशि (फरवरी 2005 से फरवरी 2009 के दौरान प्राप्त) भारत सरकार को समर्पित नहीं की गई थी। कम्पनी ने 23 कार्यों में स्वीकृत कोष से ₹ 96 लाख के अधिक किये गये व्यय को (दिसम्बर 2007 से अक्टूबर 2010) अप्रयुक्त कोषों से समायोजित किया। साथ ही, मार्च 2013 को ₹ 1.08 करोड़ के कोष अप्रयुक्त पड़े थे।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं कहा कि अपरिहार्य परिस्थितियों के कारण कार्य विशेष पर अधिक व्यय हुआ था परन्तु परियोजनाएं समग्र रूप से स्वीकृत राशि के भीतर पूर्ण की गई थी। तथापि तथ्य यही रहा कि कार्यों हेतु किया गया व्यय इसकी स्वीकृत राशि तक ही सीमित रहना चाहिए।

कोषों का अनुचित उपयोग

2.32 भारत सरकार ने राष्ट्रीय राजमार्गों पर स्थित कम्पनी के 14 होटल्स/मोटल्स में मार्गस्थ सुविधाओं के निर्माण हेतु ₹ 6.06 करोड़ के कोष स्वीकृत किये (मार्च 2010/मई 2010) एवं

राजस्थान सरकार को ₹ 4.85 करोड़ जारी किये (मई 2010)। राजस्थान सरकार ने कम्पनी को परियोजना को पूर्ण करने हेतु ₹ 4 करोड़ (जून 2010 में ₹ 2 करोड़ एवं अक्टूबर 2010 में ₹ 2 करोड़) हस्तान्तरित किए। स्वीकृति के नियम व शर्तों में यह प्रावधान था कि परियोजना भारत सरकार द्वारा अनुमोदित योजना, आरेखण, रूपरेखा इत्यादि के अनुसार पूर्ण की जानी थी। कम्पनी ने एक शपथपत्र भी प्रस्तुत किया कि परियोजना के अंतर्गत कार्य केवल नवीन कार्य होगें एवं कोई नवीनीकरण या उन्नयन कार्य को शामिल नहीं किया जायेगा।

हमने पाया कि कम्पनी ने स्वीकृति के नियमों व शर्तों की अनुपालना नहीं की थी क्योंकि इसने 14 होटल्स/मोटल्स के नवीनीकरण/उन्नयन, जिनके लिए कार्यादेश भारत सरकार द्वारा इस परियोजना की स्वीकृति से पूर्व जारी किये थे, के समक्ष ₹ 2.15 करोड़ के कोषों का समायोजन किया। सम्पूर्ण कार्य सितम्बर 2010 से नवम्बर 2011 के दौरान ₹ 4.29 करोड़ की लागत से पूर्ण किये गये थे परन्तु इन कार्यों के लिए आरेखण, रूपरेखा इत्यादि का परियोजना प्रतिवेदन में ध्यान नहीं रखा गया था।

सरकार ने कहा कि कार्यों को, औपचारिक स्वीकृति की प्रत्याशा में एवं राष्ट्रमण्डल खेलों को दृष्टिगत रखते हुये कार्यों को समय से पूर्ण करने हेतु, परियोजना प्रतिवेदन भारत सरकार को भेजने से पूर्व ही प्रारम्भ कर दिया गया था। तथ्य यही रहा कि कार्य, दिशानिर्देशों की अवहेलना में निष्पादित किये गये थे एवं अनुमोदित आरेखण व रूपरेखा के अभाव में ₹ 4.29 करोड़ का व्यय सत्यापित नहीं किया जा सका।

राज्य सहायता

2.33 राज्य सरकार ने राज्य में पर्यटन के आधारभूत ढाँचे के विकास के लिए 2007-13 के दौरान कम्पनी को 64 कार्य (₹ 12.63 करोड़) सौपें। इनमें से 2010-12 के दौरान आवंटित 11 कार्य निविदाओं के आमंत्रण में विलम्ब करने एवं ठेकेदारों द्वारा कार्यों की धीमी प्रगति के कारण पूर्ण होने में लंबित थे (अक्टूबर 2013)। साथ ही स्वीकृति की शर्तों के अनुसार, 2012-13 के दौरान आवंटित 10 कार्यों में से नौ कार्य मार्च 2013 तक पूर्ण किये जाने थे एवं एक कार्य मार्च 2014 तक पूर्ण किया जाना था। तथापि, कम्पनी ने जनवरी 2013 में चार कार्यों, अप्रैल 2013 में पाँच कार्यों एवं जून 2013 में एक कार्य के लिए कार्यादेश क्रमशः जुलाई 2013, सितम्बर/अक्टूबर 2013 एवं दिसम्बर 2013 की नियत पूर्णता तिथियों (कार्यादेश के अनुसार) के साथ जारी किये थे। 10 कार्यों में से, जुलाई 2013 मे पूर्णता की नियत तिथि वाले केवल तीन कार्य अक्टूबर 2013 तक पूर्ण हुये थे।

सरकार ने इस मुद्दे पर कोई उत्तर नहीं दिया था।

आन्तरिक लेखापरीक्षा एवं आन्तरिक नियंत्रण

आन्तरिक लेखापरीक्षा

2.34 कम्पनी की कोई आन्तरिक लेखापरीक्षा शाखा नहीं है। कम्पनी की आन्तरिक लेखापरीक्षा 2007-11 की अवधि के दौरान सनदी लेखाकारों को सौंपी गई थी एवं 2011-12 से आन्तरिक लेखापरीक्षा इसके अपने स्टाफ द्वारा की जा रही थी। कम्पनी ने आन्तरिक

लेखापरीक्षा मैन्युअल तैयार नहीं किया था एवं आन्तरिक लेखापरीक्षा केवल आन्तरिक लेखापरीक्षा के लिए जारी मार्गदर्शिका में वर्णित कार्यक्षेत्र व समाहित किये जाने वाले क्षेत्रों के आधार पर ही की जा रही थी। नीचे दी गई तालिका 2007-13 के दौरान वर्षवार लेखापरीक्षित इकाईयों की संख्या, निर्गमित, निपटान किये गये एवं बकाया लेखापरीक्षा अनुच्छेदों को दर्शाती है:

विवरण	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
लेखा परीक्षित इकाइयों की संख्या	45	49	50	53	52	48
निर्गमित लेखापरीक्षा अनुच्छेदों की संख्या	391	438	480	517	491	560
निपटान किये गये लेखापरीक्षा अनुच्छेदों की संख्या	370	412	448	487	35	203
अब तक बकाया लेखापरीक्षा अनुच्छेदों की संख्या	21	26	32	30	456	357

(स्रोतः कम्पनी द्वारा प्रदान की गई सूचना)

ऊपर से यह देखा जा सकता है कि 922 अनुच्छेद, जो कि 2007-13 के दौरान निर्गमित किए गये थे, अनुपालना के लिए बकाया थे। साथ ही, हमने पाया कि बहुत से लेखापरीक्षा अनुच्छेद 1980-81 से बकाया थे। तथापि, कम्पनी द्वारा अनुच्छेद-वार स्थिति दर्शाने वाला कोई रजिस्टर/डाटा बेस तैयार नहीं किया था एवं कम्पनी प्रबन्धन बकाया अनुच्छेदों की स्थिति से अवगत नहीं था। साथ ही, 1980-81 तक पुराने 194 आन्तरिक लेखापरीक्षा प्रतिवेदन अनुच्छेदों का निपटान नहीं किये जाने के कारण अक्टूबर 2013 को लंबित पड़े थे। कम्पनी प्रबन्धन द्वारा बकाया अनुच्छेदों की स्थिति पर कभी भी विवेचना व मूल्यांकन नहीं किया गया था। उचित अनुवर्ती प्रणाली के अभाव में कम्पनी आन्तरिक लेखापरीक्षकों द्वारा उठाये गये मुद्दों को संबोधित करने में विफल रही थी।

पुराने आन्तरिक लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों का निपटान नहीं किये जाने के सम्बन्ध में सरकार का उत्तर मौन था। तथापि, इसने कहा कि भविष्य में आन्तरिक लेखापरीक्षा कार्य के लिए विशिष्ट निर्देश जारी किये जायेंगे एवं इस पर और ध्यान दिया जायेगा। इसके अलावा, बकाया अनुच्छेदों का शीघ्र निपटान किया जायेगा।

शीर्ष प्रबंधन के कार्यकाल में बारम्बार परिवर्तन

2.35 राज्य सरकार ने कम्पनी के अध्यक्ष व प्रबन्ध निदेशक (सीएमडी)/प्रबन्ध निदेशक (एमडी) को बार-बार परिवर्तित किया। 2007-08 से 2012-13 के दौरान इस पद को नौ पदाधिकारियों द्वारा संभाला गया था। चार सीएमडी/एमडी की पदावधि का विस्तार एक से तीन माह था जबकि अन्य दो ने यह पद छः माह के लिए संभाला था। हमने देखा कि बारम्बार परिवर्तनों के परिणामस्वरूप कम्पनी की कार्यप्रणाली को सुधारने के लिए कोई दीर्घकालीन कार्य योजना बनाने एवं क्रियान्वयन के लिए शीर्ष स्तर पर सूत्रपात करने का अभाव रहा। यह इस तथ्य से सुस्पष्ट होता है कि ऊपर वर्णित अवधि के दौरान कोई दीर्घकालीन कॉरपोरेट योजना/भावी योजनाएं नहीं थी।

सरकार के कहा कि अध्यक्ष व प्रबन्ध निदेशक/प्रबन्ध निदेशक की नियुक्ति राज्य सरकार द्वारा की जाती है तथा कम्पनी का इस पर कोई नियंत्रण नहीं है एवं न्यूनतम पदावधि निर्धारित करने के लिए मुद्दे पर विचार किया जायेगा।

होटल प्रबंधन सॉफ्टवेयर

2.36 कम्पनी ने विविध गतिविधियों यथा कार्यालय का मुख्य भाग, रेस्टोरेन्ट, बार, लेखे, कर-निर्धारण, वेतन पंजिका, रसोईघर/बार/गृह-व्यवस्था, भण्डार प्रंबधन के साथ ही तत्काल/दैनिक सावधिक प्रतिवेदनों एवं कम्प्यूटरीकृत बिलिंग की निगरानी के लिए होटल प्रबन्धन सॉफ्टवेयर (एचएमएस) विकसित किया (मई 2010)। एचएमएस 21 होटल्स/मोटल्स में स्थापित किया गया था (मई 2010 से सितम्बर 2010) परन्तु कम्पनी ने पर्याप्त आधारभूत ढाँचे एवं प्रक्षिशित कार्मिकों के अभाव के कारण केवल 15 होटल्स/मोटल्स में एचएमएस को संचालित करने का निर्णय लिया (दिसम्बर 2010)। तथापि, हमने पाया कि पर्याप्त आधारभूत ढाँचे की अनुपलब्धता एवं कार्मिकों को प्रशिक्षण के अभाव के कारण एचएमएस का मार्च 2013 तक इन 15 होटल्स/मोटल्स में भी पूर्ण रूप से परिचालन नहीं किया जा सका। अतः सॉफ्टवेयर की स्थापना के माध्यम से प्राप्त किए जाने वाले उद्देश्यों को प्राप्त नहीं किया जा सका।

सरकार ने तथ्यों को स्वीकार किया एवं कहा कि एचएमएस को प्रमुख होटल्स/मोटल्स में चरणबद्ध तरीके से क्रियान्वित किया जाएगा।

सर्तकता

2.37 कम्पनी की सर्तकता शाखा प्रत्यक्ष रूप से प्रबन्ध निदेशक द्वारा नियंत्रित की जाती है तथा इकाईयों का आकस्मिक निरीक्षण एवं पर्यटकों, कार्मिकों आदि से प्राप्त शिकायतों की जांच करती है। शाखा ने प्रबन्धन के मौखिक निर्देशों पर कार्य किया एवं किसी वार्षिक/त्रैमासिक/मासिक लक्ष्यों का नियोजन नहीं किया गया था। हमने पाया कि शाखा द्वारा किए गये आकस्मिक निरीक्षण अपर्याप्त थे एवं वर्ष 2007-08 से 2012-13 की अवधि के दौरान केवल 10.71 एवं 52.73 प्रतिशत के मध्य इकाईयों का ही समावेश किया गया था। हमारी संवीक्षा से विदित हुआ कि सतर्कता शाखा द्वारा 17 इकाईयाँ[25] छः वर्षों के दौरान एक बार भी निरीक्षित नहीं की गई थी एवं 14 इकाईयाँ इस अवधि के दौरान केवल एक बार निरीक्षित की गई थी।

सरकार ने कहा (सितम्बर 2013) कि आने वाले वर्षों में सभी इकाईयों के निरीक्षण हेतु एक प्रणाली स्थापित की जायेगी।

25 टूरिस्ट विलेज, पणिहारी, टूरिस्ट होटल जयपुर, यात्रिका, शिल्पी, चिरमी, मावठ, रेन बसेरा, कुरजा, गनेड़ा, मोटल धौलपुर, सीआरओ चेन्नई, सीआरओ मुंबई, सीआरओ जयपुर, सीआरओ नई दिल्ली, पीओडब्ल्यू एवं आरआरओडब्ल्यू।

निष्कर्ष

कम्पनी ने कोई दीर्घावधि/अल्पावधि कार्यवाही योजना अथवा राज्य में पर्यटन ढांचे के विकास एवं पर्यटन के संवर्धन हेतु नीति तैयार नहीं की थी। साथ ही, पर्यटन नीति **2001** के क्रियान्वयन हेतु कोई कदम नहीं उठाये थे। सारभूत तथ्यों पर बजट तैयार नहीं किये जाने के कारण बजटीय लक्ष्यों एवं उपलब्धियों में अत्यधिक विचरण थे। **2007-13** के दौरान समग्र अधिभोग **42** से गिरकर **33** प्रतिशत रह गया एवं पर्यटन संवर्धन हेतु प्रयासों के अभाव के कारण प्रसिद्ध पर्यटक स्थलों पर स्थित होटल्स/मोटल्स भी पर्यटकों को आकर्षित करने में विफल रहे थे। कम्पनी ने निर्धारित खाद्य लागत मानदण्डों के समक्ष कच्ची सामग्री एवं ईंधन पर अधिक व्यय किया। **2007-13** के दौरान पीओडब्ल्यू का अधिभोग **100** प्रतिशत से गिरकर **66.63** प्रतिशत रह गया जबकि आरआरओडब्ल्यू मार्च **2013** तक **49.20** प्रतिशत अधिभोग ही प्राप्त कर सकी। कम्पनी केन्द्रीय/राज्य द्वारा सहायता प्रदान की गई पर्यटन आधारभूत परियोजनाएं नियत अवधि में पूर्ण नहीं कर सकी।

अनुशंसायें

हम अनुशंसा करते हैं कि कम्पनी को:

- पर्यटन नीति क्रियान्वित करनी चाहिए एवं राज्य में पर्यटन ढांचे के विकास तथा पर्यटन के संवर्धन हेतु दीर्घावधि/अल्पावधि कार्यवाही योजना तैयार करनी चाहिए;
- लक्ष्यों की प्राप्ति एवं समर्थन हेतु वास्तविक बजट एवं कार्यवाही योजना तैयार करनी चाहिए;
- उत्तम विपणन एवं सुविधाओं में सुधार करके अधिभोग को बढ़ाना चाहिए;
- खाद्य लागत को मानदण्डों के भीतर लाना चाहिए;
- पीओडब्ल्यू एवं आरआरओडब्ल्यू के अधिभोग में सुधार हेतु कार्यवाही योजना तैयार करनी चाहिए। आकर्षित टैरिफ, घरेलू पर्यटकों एवं उत्तम विपणन के विकल्प पर विचार करना चाहिए;
- परियोजनाओं के पूर्ण करने में केन्द्र/राज्य की मार्गदर्शिका की अनुपालना करनी चाहिए; एवं
- आन्तरिक लेखापरीक्षा एवं सर्तकता कार्य में सुधार लाना चाहिए।