

Council Member Inquiry/Motion Form
Demande de renseignements d'un membre du Conseil /Formulaire de
motion

From/Exp. :
Councillor/Conseiller
T. Tierney

Date :
March 19, 2012

File/Dossier :
ITSC 02-12

To/Dest. : Deputy City Manager, City Operations
cc. Director, Service Ottawa; Acting General Manager, Public Works

Subject/Objet : Temporary Parking Permits through ServiceOttawa/ Permis de
stationnement temporaires par le biais de ServiceOttawa

Inquiry

At the 19 March 2012 meeting of the Information Technology Sub-Committee, Councillor Tierney raised the following inquiry:

“The City continues to look for revenue opportunities while providing convenience in temporary street parking for residents.

Currently residents must contact 3-1-1 to make arrangements for parking considerations and permits.

What would be the feasibility of permitting residents to obtain temporary print and display (on dashboards) on-street permits online through ServiceOttawa, to be included in the 2013 IT roadmap, (similar to Toronto’s current print and display model where residents can request overnight permits in specific areas)?”

Demande de renseignements

À la réunion du 19 mars 2012 du Sous-comité de la technologie de l’information, le conseiller Tierney a soulevé la question suivante :

«La Ville continue de rechercher des possibilités de recettes tout en se montrant accommodante en matière de stationnement temporaire sur voirie à l’égard des résidents.

Actuellement, les résidents doivent composer le 3-1-1 pour s’informer des conditions de stationnement et obtenir un permis.

Serait-il possible de permettre aux résidents de se procurer des permis temporaires de stationnement sur voirie de type imprimer et afficher (sur le tableau de bord) en ligne par le biais de ServiceOttawa, qui seraient inclus sur la feuille de route de 2013 de la TI, (comme pour le modèle « imprimer et afficher » actuellement appliqué à Toronto, où les résidents peuvent demander des permis d’une nuit dans certains secteurs)? »

Response

Response to be listed on the Information Technology Sub-Committee Agenda of June 18, 2012.

It is feasible to include permitting residents to obtain temporary print and display (on dashboards) residential on-street parking permits online through ServiceOttawa as part of the 2013 roadmap.

Background:

The Planning and Growth Management Department is currently in the process of evaluating vendor proposals in response to the recent Request For Proposal (RFP) process to procure an Enterprise Permits and Licensing solution (Epal). One of the requirements of this solution is to support an “enterprise” approach to the handling of permits and licenses across multiple service areas, including parking permits. Once procured, this solution is expected to be “in production” by July 2013. In addition, the Public Works and Services (PWS) Department has existing contracts with vendors whose products may potentially also enable an on-line version of the current parking permit solution. The ServiceOttawa Project Team, in consultation with the Information Technology Services (ITS) Department, will review all technology solutions available within corporate inventory, to determine the best option.

Enabling on-street parking permits to be obtained and printed on-line requires resolution to several key, technical components:

1. *Proof of Ownership/Identity.* Home owners/tenants must currently provide a copy of a tax or utility bill, along with vehicle registration, to confirm ownership and residency.
2. *Qualification.* There are a number of requirements that must be met in order to qualify for various types of on-street parking-permits. Tenants, for example, must submit a copy of their lease or rental agreement which corresponds to the address on their driver’s license and vehicle registration, as well as a letter from the landlord or rental office confirming that the tenant does not have off-street parking.
3. *Payment.* Currently, monthly or annual rates apply and must be made at a Client Service Centre. However, there are also pro-rated fees depending on “when” a permit is applied for during the month.
4. *Refunds.* These can be requested because the holder has found alternate parking arrangements, or no longer owns the vehicle. Processing fees apply.
5. *Real Time Data Transfer/Access.* Parking enforcement is supported through the use of hand-held devices which will require access to the relevant permit information on a “real time” basis thus preventing erroneous issuance of parking tickets to vehicles which have a valid on-street parking permit. Permit data from holders who have obtained the permit from the web will need to be uploaded into these devices, as they do not currently have wireless functionality; otherwise

permit holders will be ticketed. Patrolling officers may see the printed parking permit on the dashboard, but without electronic data to validate the information, a parking ticket will be issued, and further consequences such as vehicle towing could result.

Consistent with the City's "On-Street Parking Permit Policy", several different types of on-street parking permits currently exist, and would each need to be considered in relation to any proposed on-line solution. For example, with respect to the "*Residential parking Permit*" policy, a limited number of permit zones exist in Wards 12, 13, 14, 15, and 17. The Policy further has an established process towards implementation of these zones throughout the City on the basis of community need and desires. Temporary *Consideration Parking Permits* are available to residents within these zones when needed to allow on-street parking when their off-street spaces are temporarily unavailable. *Special Event Parking Permits* are also available to these residents to allow their guests opportunities to temporarily park longer than normally allowed during functions such as weddings, parties, etc., while *Visitors Parking Permits* are available to assist with their out-of-town visitors. The "Consideration Parking Permits" and "Visitors Parking Permits" provide the same privileges as those afforded by the "Residential Parking Permits". These programs are very similar to those in effect within the City of Toronto, including that they are only available for use within the established parking permit zones.

When the above permit types and situations are requested and fall within established permit parking zones, there would not generally be a requirement for an investigation prior to issuance of a permit. An on-line permit process, which is quick, efficient and effective, should therefore be viable in the above scenarios, subject to resolution of the key technical components noted previously.

However, when a temporary "Consideration Parking Permit" and/or "Special Event Parking Permit" situation is requested outside of "Residential Parking Permit" zones, the permit issuance process currently requires approval by PWS to confirm that the requested parking can be accommodated on-street, within a reasonable proximity to the site/address/property. Although there is no need to establish new permit zones for the issuance of permits under these circumstances since both permit types are already available anywhere in the City, some form of investigation by PWS is necessary as there are many locations in the City where it would not be possible to accommodate temporary permit parking due to existing restrictions (No Parking zones, No Stopping zones, etc.). An on-line permit process outside of established permit parking zones would need to incorporate sufficient processing time to review and approve the permit issuance. The City of Toronto also has similar programs for areas outside the established parking permit zones but, as is the case here in Ottawa, the temporary consideration permits are not currently available on-line.

The ServiceOttawa Transformation Project team will be reviewing all elements of "transformation" related to migrating parking permit services to the web, and will work with PWS, the Provincial Offence Services Branch, and By-law & Regulator Services

Branch to determine which permit types are the best candidates for on-line services, and which regulation, policy and/or process needs to be adjusted. As part of the governance of the process, ServiceOttawa would support the methodology, conduct the analysis, and provide the recommended solution for implementation through the ServiceOttawa Department, in conjunction with ITS, the Provincial Offence Services Branch, and By-law & Regulator Services Branch and PWS. PWS retains ownership of all parking permit policies and regulations, and would be responsible for leading and implementing those necessary changes and broader parking permit processes and by-law changes as identified through the Transformation team.

Transformation work would be started in Q3 2012 and will serve as the basis for determining the timing of the implementation in 2013, and will be tied directly to the implementation plan of the new Epal solution, once procured. Given the multiple elements related to developing the on-line solution, as well as the potential for competing ServiceOttawa, PWS, Provincial Offence Services Branch, and By-law & Regulator Services Branch project priorities between now and the planned start of the work, schedule changes and/or solution modifications may be required.

Should you require further information, the prime spokesperson for this inquiry is Jeff Bumstead, Program Director, ServiceOttawa Project Office.

Réponse

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du sous-comité de la technologie de l'information prévue le 18 juin 2012.

Il est possible de permettre aux résidents de se procurer en ligne des permis temporaires de stationnement résidentiel sur rue de type « imprimer et afficher » (sur le tableau de bord) par le biais de ServiceOttawa en vertu de la feuille de route 2013.

Contexte

Le Service d'urbanisme et de gestion de la croissance procède actuellement à l'évaluation des propositions reçues de fournisseurs en réponse à notre récente demande de propositions pour une solution *traitement/gestion de permis d'entreprise*. Une des exigences de cette solution est qu'elle soutienne une approche « entreprise » eu égard au traitement et à la gestion des permis dans divers secteurs d'activités, notamment dans le cas des permis de stationnement. Une fois procurée, on s'attend à ce que cette solution soit « opérationnelle » en juillet 2013. Aussi, les Travaux publics ont conclu des contrats avec des fournisseurs dont les produits peuvent peut-être permettre une version électronique de notre solution actuelle en matière de permis de stationnement. L'équipe de projets de ServiceOttawa, en consultation avec le Service de la technologie de l'information (STI), examinera toutes les solutions technologiques disponibles dans l'inventaire municipal pour déterminer la meilleure option.

Pour permettre d'obtenir et d'imprimer en ligne des permis de stationnement sur rue, il

faudra résoudre un certain nombre de problèmes techniques de base :

1. *Preuve de propriété et d'identité.* Actuellement, les propriétaires/locataires doivent fournir une copie de leur facture de taxes ou de services publics ainsi que de l'enregistrement de leur voiture pour corroborer leur statut de propriétaire du véhicule et de résident.
2. *Admissibilité.* Il faut satisfaire à un certain nombre d'exigences pour avoir droit à diverses catégories de permis de stationnement sur rue. Les locataires, par exemple, doivent présenter une copie de leur bail ou de l'entente de location correspondant à l'adresse inscrite sur leur permis de conduire et sur l'enregistrement de leur voiture, et une lettre de leur propriétaire ou du bureau de location confirmant que le locataire n'a pas de place de stationnement hors rue.
3. *Paiement.* Actuellement, des tarifs mensuels et annuels s'appliquent et le paiement doit se faire dans un centre de services à la clientèle. Toutefois, il y a aussi des tarifs au prorata en fonction du moment auquel on fait sa demande de permis pendant le mois.
4. *Remboursements.* Un détenteur de permis de stationnement peut obtenir un remboursement s'il trouve une solution de stationnement de rechange ou s'il n'a plus de véhicule. Des frais de traitement s'appliquent alors.
5. *Transfert/accès aux données en temps réel.* L'application des règles de stationnement se fait au moyen d'appareils portables, lesquels devront avoir accès aux données pertinentes du permis en temps réel pour éviter de donner une contravention à des véhicules dotés d'un permis de stationnement sur rue dûment valide. Les données de permis des personnes ayant obtenu leur permis sur Internet devront être téléchargées sur ces appareils, qui pour le moment n'ont pas la fonction sans fil, faute de quoi ces personnes recevront une contravention. Les agents de stationnement verront le permis de stationnement affiché sur le tableau de bord, mais sans données électroniques pour valider l'information, une contravention sera dressée et il pourrait y avoir d'autres conséquences, comme le remorquage du véhicule.

Conformément à la politique municipale relative aux permis de stationnement sur rue, plusieurs catégories de permis de stationnement existent actuellement et chacune devra être examinée en fonction des solutions en ligne envisagées. Par exemple, en ce qui concerne la politique relative aux *permis de stationnement résidentiels*, un nombre limité de zones de permis de stationnement existe dans les quartiers 12, 13, 14, 15 et 17. Cette politique décrit aussi la procédure à suivre pour introduire de telles zones à travers la ville en fonction des besoins et désirs de la collectivité. Les résidents de ces zones peuvent se procurer des *permis temporaires de stationnement de considération* lorsqu'ils doivent stationner sur rue, leur place de stationnement habituel hors rue étant temporairement inaccessible. Ces résidents peuvent aussi se procurer des *permis temporaires de stationnement pour événements spéciaux* afin que leurs invités puissent stationner plus longtemps que permis habituellement pour un événement spécial, comme un mariage, une fête, etc. Ils ont aussi la possibilité de se procurer des *permis temporaires de stationnement pour visiteurs* lorsqu'ils reçoivent de la visite de l'extérieur. Les permis de stationnement de considération et les permis de stationnement pour visiteurs comportent les mêmes avantages que les permis de stationnement résidentiels. Ces programmes

ressemblent de près aux programmes en vigueur à Toronto, notamment en ce que ces permis ne s'appliquent que dans les limites de zones établies de permis de stationnement.

Lorsque les permis ci-haut mentionnés sont demandés et concernent des zones établies de permis de stationnement, généralement, il n'y a pas lieu de faire enquête avant de délivrer le permis. Ainsi, la délivrance de permis en ligne, une formule rapide, efficace et efficace, devrait être viable pour les scénarios précédents, pourvu qu'on règle les problèmes techniques mentionnés précédemment.

Toutefois, actuellement, dans le cas de demandes de permis temporaires de stationnement de considération et de stationnement pour événements spéciaux en dehors des limites des zones de permis de stationnement résidentiel, la délivrance de ces permis requiert l'approbation des Travaux publics, qui doivent confirmer la possibilité de stationner dans la rue à une distance raisonnable de l'emplacement, de l'adresse ou de la propriété concernée. Même s'il n'est pas nécessaire d'établir de nouvelles zones de permis de stationnement pour délivrer des permis dans ces circonstances, puisque les deux catégories de permis sont déjà accessibles partout dans la ville, les Travaux publics devront procéder à des vérifications, car la ville compte beaucoup d'endroits où accorder des permis de stationnement temporaires ne serait pas possible à cause de restrictions existantes (p. ex. zones de stationnement interdit, zones d'arrêt interdit, etc.). Le processus de délivrance de permis en ligne en dehors des zones établies de permis de stationnement devra prévoir une période de traitement suffisamment longue pour étudier la demande et approuver la délivrance du permis. La Ville de Toronto a des programmes similaires pour des secteurs en dehors des zones établies de permis de stationnement mais, comme ici à Ottawa, on ne peut pas pour le moment se procurer de permis temporaire de stationnement de considération sur Internet.

L'équipe du projet de transformation de ServiceOttawa examinera tous les éléments de « transformation » liés à la transition des services de permis de stationnement vers Internet et travaillera avec les Travaux publics, le Service des infractions provinciales et le Service des règlements municipaux pour déterminer quelles catégories de permis sont les meilleures candidates pour le service en ligne et quels règlements, politiques et procédures doivent être adaptés. Au chapitre du processus de gouvernance, ServiceOttawa s'occuperait de la méthodologie et de l'analyse et recommanderait une solution à mettre en œuvre par le biais de ServiceOttawa de concert avec les STI, le Service des infractions provinciales, le Service des règlements municipaux et les Travaux publics. Les politiques et règlements relatifs aux permis de stationnement continuent d'être du ressort de Travaux publics qui seraient chargés de la direction et de la mise en œuvre des changements nécessaires et responsables des procédures générales de délivrance de permis et des modifications à apporter au Règlement municipal indiquées par l'équipe chargée de la transformation.

Le travail de transformation commencerait au 3^e trimestre de 2012 et servirait à déterminer le calendrier de la mise en œuvre en 2013. Il sera directement lié au plan de mise en œuvre de la nouvelle solution Epal, une fois cette dernière achetée. Étant donné les nombreux éléments liés à la création de la solution en ligne et la possibilité que

ServiceOttawa, les Travaux publics, le Service des infractions provinciales et le Service des règlements municipaux aient des priorités concurrentes d'ici à ce que le travail commence, des changements au calendrier et des modifications à la solution seront peut-être nécessaires.

Si vous avez besoin de renseignements complémentaires, la personne à qui parler à ce propos est Jeff Bumstead, directeur de programme, bureau des projets, ServiceOttawa.