

Council Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre du Conseil

Subject: User Fees for Tax and Water Accounts

Objet : Les frais d'utilisation pour les comptes d'impôts fonciers et de services d'eau

Submitted at: City Council

Présenté au : Conseil municipal

From/Exp.:

Date: June 14, 2017

File/Dossier :

Councillor/Conseiller:
A. Hubley

Date : le 14 juin 2017

OCC 06-17

To/Destinataire :

City Treasurer and General Manager of Corporate Services.

Inquiry:

Please provide an update on efforts to reduce user fees for account set up, change of ownership/ occupancy etc. for tax and water accounts, as discussed in the last term of Council.

Please include a timeline for these initiatives, and a comparison of Ottawa's fees to those charged in other similar sized cities.

Demande de renseignement:

Veillez indiquer quels efforts ont été déployés pour réduire les frais d'utilisation pour l'ouverture de compte d'impôts fonciers et de services d'eau et pour le changement de propriétaire ou d'occupants, à la suite des discussions à ce sujet au cours du dernier mandat du Conseil.

Veillez également fournir le calendrier de mise sur pied de ces initiatives ainsi qu'une comparaison entre les frais imposés par Ottawa et ceux imposés par d'autres municipalités de taille comparable.

Response (Date: 2017-Jul-11)

Every year Council approves user fees as part of the annual budget. As per direction from Council, service fees are to be implemented where individual beneficiaries of the service can be identified in order to minimize the impact on the general tax rate.

In alignment with the Council approved Fiscal Framework, Revenue Service conducts a fee setting analysis annually. A full cost recovery approach is used that includes both the direct and indirect staff and resource costs of providing the service. This is a best practice used by other Ontario municipalities and follows the guidelines established by the Municipal Benchmarking Network Canada (formerly Ontario Municipal Benchmark Initiative). The annual review also looks at the impact of changes in process, technology and efficiencies gained from the introduction of new online services. The changes in the level of efforts are factored in the cost recovery and are reflected in the price. An example of such a change occurred in 2013 when Council approved the reduction of the change of ownership fee on water accounts from \$65 to \$40 to reflect the cost savings from the introduction of automated meter reading.

Revenue Services also regularly reviews fees charged by other Ontario municipalities as verification on the reasonableness of the calculations and as a check on whether the fees will fall within customers' expectations. The City's fees are comparable to other Ontario municipalities. Results of the recent survey are attached.

The replacement of the water billing system in 2018 will introduce new technology, allow enhancements and the implementation of new online services for clients such as the ability to monitor consumption and notify the City of a change in ownership. The new system will allow residents to submit their change of ownership requests for their water accounts through My ServiceOttawa following the implementation of the new water billing system. At this point in time only the legal community is able to submit change of ownership requests electronically.

Allowing residents to submit their change of ownership requests for their water and sewer accounts electronically will increase the City's online services and improve customer satisfaction. It will also generate efficiencies in Revenue Services by reducing processing time and by eliminating some of the manual steps for the requests submitted through My ServiceOttawa.

Since the launch of the Water and Sewer Billing Service through My ServiceOttawa in 2014, 20% of water clients have registered. Currently, 11% of all change of ownership requests from the legal community are submitted electronically through My ServiceOttawa. Adoption of the new electronic service has been relatively low by the legal community. Staff have developed a marketing strategy to raise awareness of the on-line services and promote sign up. Revenue Services will continue to gain efficiencies over the years with the increase in electronic registrations and submissions.

While the impact of the new technology is not expected to materially alter the 2018 fees,

the impact will likely materialize when determining the pricing for 2019 user fees and every year thereafter. Staff anticipate that the review will demonstrate that the cost recovery for the water and sewer change of ownership fee for requests submitted by residents through My ServiceOttawa will be less than the requests submitted by letter, fax or email. Considerations will be made for the possibility of a tiered fee depending on how the requests are submitted to equal the appropriate level of effort. A complete review and analysis will be completed following the implementation of the new water billing system.

Mayor and Councillors are invited to reach out to Wendy Stephanson at extension 13192 should you have any questions or wish to discuss.

Réponse (Date : le 11 juillet 2017)

Tous les ans, le Conseil approuve les frais d'utilisation dans le cadre du budget annuel. Selon les directives du Conseil, il faut appliquer des frais aux services pour lesquels le nom des bénéficiaires est connu, afin de réduire les répercussions sur le taux d'imposition général.

Conformément au cadre budgétaire approuvé par le Conseil, les Services des recettes analysent chaque année les frais établis. Pour ce faire, ils adoptent une stratégie de recouvrement complet des coûts en tenant compte des coûts directs et indirects associés à la dotation et aux ressources nécessaires pour fournir ces services. Il s'agit d'une pratique exemplaire utilisée par d'autres municipalités ontariennes et qui respecte les lignes directrices établies par le Réseau d'étalonnage municipal du Canada (anciennement appelé Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario). Dans le cadre de cette analyse annuelle sont également étudiées les répercussions des changements en matière de processus et de technologie et les économies réalisées avec l'ajout de nouveaux services en ligne. Ces changements sur le plan du niveau d'effort sont pris en compte dans le recouvrement des coûts et sont répercutés sur les prix. Par exemple, en 2013, le Conseil a approuvé que les frais de changement de propriétaire pour les comptes des services d'eau passent de 65 à 40 dollars afin de rendre compte des économies réalisées avec l'arrivée de la lecture automatisée des compteurs.

En outre, les Services des recettes examinent régulièrement les frais imposés par d'autres municipalités de l'Ontario pour vérifier si ses calculs sont raisonnables et si les frais correspondent aux attentes des consommateurs. Les frais exigés par la Ville sont comparables à ceux des autres municipalités. Ci-joints figurent les résultats de l'enquête récemment effectuée à ce sujet.

Le remplacement du système de facturation des services d'eau en 2018 apportera de nouvelles technologies, permettra les améliorations et sera synonyme de nouveaux services en ligne pour les résidents, par exemple la possibilité de suivre sa consommation. Ils pourront aussi présenter une demande de changement de propriétaire en ligne pour leur compte des services d'eau, sur Mon ServiceOttawa. Pour l'instant, ce service en ligne est réservé aux professionnels du milieu juridique.

En permettant aux résidents de présenter leur demande de changement de propriétaire pour leur compte des services d'eau et d'égout par voie électronique, nous allons augmenter l'utilisation des services en ligne de la Ville et améliorer la satisfaction de la clientèle. De plus, les Services des recettes réaliseront des économies grâce à la réduction des délais de traitement et à l'élimination de plusieurs étapes manuelles pour les demandes soumises sur Mon ServiceOttawa.

Depuis le lancement en 2014 des services de facturation d'eau et d'égout sur Mon ServiceOttawa, 20 % des clients s'y sont inscrits. À l'heure actuelle, 11 % de toutes les demandes de changement de propriétaire soumises par les professionnels du milieu juridique ont lieu en ligne, sur Mon ServiceOttawa, ce qui correspond à un taux d'adoption relativement faible. Le personnel a mis au point une stratégie marketing pour faire connaître les services en ligne et encourager les gens à y adhérer. Les Services des recettes continueront de réaliser des économies au fil des ans, au fur et à mesure que les inscriptions et les soumissions électroniques gagneront du terrain.

Même si cette nouvelle technologie ne devrait pas modifier sensiblement les tarifs d'utilisation de 2018, elle se répercutera sans doute sur ceux de 2019 et des années suivantes. Selon le personnel, l'analyse devrait montrer que le recouvrement des coûts correspondant aux frais de changement de propriétaire pour les comptes des services d'eau et d'égout est moins important pour les demandes soumises sur Mon ServiceOttawa que pour celles transmises par courrier, télécopie ou courriel. Un tarif progressif pourrait être instauré en fonction du mode de soumission choisi, afin de rendre compte du niveau d'effort demandé. Une analyse complète aura lieu après la mise en œuvre du nouveau système de facturation des services d'eau.

Le maire et les conseillers sont invités à appeler Wendy Stephanson au poste 13192 s'ils ont des questions ou s'ils veulent discuter de ce dossier.

Council Inquiries

Demande de renseignements du Conseil:

Response to be listed on the Finance and Economic Development Committee Agenda of September 5, 2017 and the Council Agenda of September 13, 2017

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des finances et du développement économique prévue le 5 septembre 2017 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 13 septembre 2017.