

# 2021년도 제1회 청년청 소관 추가경정예산안 검 토 보 고

## I. 추경예산개요

### 1. 세 입

- 청년청 소관 2021년도 제1회 일반회계 추가경정세입예산은 증감 없이  
기정 예산 8억 1천만원과 같음.

#### 〈2021년도 제1회 추경예산안 세입 규모〉

(단위 : 천원, %)

구 분	2021년도					증감율	
	예산		추경예산	증감			
	당초	기정		당초	기정	기정	당초
합 계	809,500	809,500	809,500	-	-	-	-
시 세	809,500	809,500	809,500	-	-	-	-
세외 수입	경상적	183,673	183,673	183,673	-	-	-
	임시적	625,827	625,827	625,827	-	-	-

## 2. 세 출

- 청년청 소관 2021년도 제1회 추가경정 세출예산은 1,021억 5천만원으로  
기정 예산 1,016억 7천만원 대비 0.5% 증액(4억 8천만원)된 수준이며,  
그 내역은 다음과 같음.

### <2021년도 제1회 추경예산안 세출 규모>

(단위 : 천원, %)

구 분	2021년도					증감율		
	예산		추경예산	증감		증감율		
	당초	기정		당초	기정	당초	기정	
총 계	101,669,406	101,669,406	102,149,406	480,000	480,000	0.5%	0.5%	
행정관리	소 계	101,669,406	101,669,406	102,149,406	480,000	480,000	0.5%	0.5%
	행정운영경비	76,863	76,863	76,863	-	-	-	-
	재무활동	-	-	-	-	-	-	-
	사업비	101,592,543	101,592,543	102,072,543	480,000	480,000	0.5%	0.5%
교 부 금	-	-	-	-	-	-	-	

### ○ 추가경정예산 주요 사업별 예산 증감내역

(단위 : 천원, %)

세부사업별	2021 예산		2021예산 (추경예산안)	당초예산대비			
	당초	기정		증감		비율	
				당초	기정	당초	기정
총계(청년청)	101,669,406	101,669,406	102,149,406	480,000	480,000	0.5%	0.5%
청년활력 프로그램 운영(청년활동지원센터 운영)	3,468,138	3,468,138	3,648,138	180,000	180,000	0.5%	0.5%
청년 몽땅 정보통	-	-	300,000	300,000	300,000	-	-

## II . 검토의견

- 청년청 소관 2021년 제1회 추가경정 세출예산은 “청년활력프로그램 운영(사무관리비)” 1억 8천만원, “청년 몽땅 정보통(사무관리비, 전산개발비)” 3억원 등 총 2건에 4억 8천만원(0.5%)을 증액 조정하려는 것임.

### 〈 제1회 추가경정 세출예산 편성 내역 〉

(단위: 천원)

구분	사업명 / 예산과목	2021년 제1회 추경예산안		증감액	증(감액) 사유
		가정	추경		
세출	총 계	3,468,138	3,948,138	480,000	
	청년 활력 프로그램 운영 (청년 활동지원 센터 운영)	3,468,138	3,648,138	180,000	○ (서울영테크) 수행에 필요한 용역비 편성 ○ 사무관리비(0백만원→18백만원)
	청년 몽땅 정보통	-	300,000	300,000	○ 청년 몽땅 정보통 청년 맞춤형 지원정보시스템(CRM) 구축 및 청년CRM·서울청년포털·서울공공예약 시스템 연계에 따른 소요액 편성 ○ 사무관리비(0백만원→2백만원) ○ 전산개발비(0백만원→298백만원)

**가. 청년활력프로그램운영(청년활동지원센터 운영)**

- “청년활력프로그램운영(청년활동지원센터 운영)”사업 중 ‘서울영테크’ 수행에 필요한 용역을 위한 ‘사무관리비’ 1억 8천만원(0.5%)을 증액 조정하려는 것임.

**< 소 요 예 산 >**

(단위 : 천원)

구 분	추경예산(안) (A)	기정예산 (B)	증감 (A-B)
계	(x-) 3,648,138	(x-) 3,468,138	(x-) 180,000
사무관리비	(x-) 180,000	(x-) -	(x-) 180,000
민간위탁금	(x-) 3,468,138	(x-) 3,468,138	(x-) -

- ‘서울영테크’란 온·오프라인 통합 재테크 컨설팅 플랫폼으로, 만 19세부터 39세까지 서울시 거주 청년에게 체계적인 자산형성 컨설팅을 지원하기 위하여 전문컨설턴트의 재테크 교육 및 상담을 지원하는 것으로, 기존의 ‘청년활력 프로그램’과 달리 2021년 제1회 추가경정예산에서 신규로 편성하고 있는 사업임.

**< 세부산출내역 >**

과목구분	산출내역 및 증감사유
사 무 관 리 비	○서울영테크(청년 재테크 교육컨설팅) 구축 및 교육·상담 36,000원 * 5,000명 = 180,000천원
	증감사유
	(서울영테크) 수행에 필요한 용역비(대상 확대 200명 → 5,000명) - 36,000원 * 5,000명 = 180,000천원

- 기존의 ‘청년활력 프로그램’은 ‘청년활동지원센터’에서 민간위탁하여 운영하는데 반해, ‘서울영테크’는 청년청에서 용역 계약을 통해 프로그램 구축 및 교육·상담 등을 추진하려 하고 있음.
- 청년의 경제적 자립과 안정적인 금융생활 지원 등 청년들에게 교육과 상담 지원 의무를 규정하고 있는 「서울특별시 청년 기본 조례」 제14조<sup>1)</sup>에 근거한 ‘서울영테크’ 프로그램은 최근 재테크에 대한 청년들의 관심이 증가하고 있는 사회적 추세에 따라 재테크 관련 콘텐츠를 무상으로 제공하고 교육 및 상담을 지원한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

### 〈 ‘청년 재테크 컨설팅 플랫폼(서울영테크)’ 개요 〉

#### □ 사업목적

- 높은 실업률과 일자리 저하에 따른 청년문제가 대두됨에 따라 서울시는 역량강화 및 진로모색 등 취창업 지원 프로그램을 운영하여 청년일자리 및 삶의 질 개선
- 청년 재테크 교육-컨설팅을 통해 경제적 자립 지원

#### □ 사업근거

- 청년고용촉진특별법 제3조(국가와 지방자치단체의 책무) 및 제8조(청년 미취업자 고용확대 계획의 수립)
- 청년 기본조례 제10조(청년의 참여확대), 제11조(청년의 능력 등의 개발), 제12조(청년의 고용확대 등), 제14조(청년의 금융생활 지원 등), 제15조(청년의 생활안정)

1) 「서울특별시 청년 기본 조례」 제14조(청년의 금융생활 지원 등) ① 시장은 청년의 경제적 자립과 안정적인 금융생활을 지원하기 위한 대책을 수립·시행하여야 하고, 청년의 금융생활 지원 등을 위한 교육과 상담 지원을 위해 노력하여야 한다.

- 청년 기본조례 제20조(청년지원기관의 설치·운영)
  - ③ 서울특별시 청년활동지원센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.
    1. 청년의 구직활동 지원을 위한 능력개발 및 진로모색 사업
    2. 청년의 심리적 안정 및 자립지원 등 사회안전망 사업
    3. 청년지원 전문인력 육성사업
    4. 자치구별 서울청년센터 지원·교육·평가
    5. 그 밖에 청년지원에 관하여 필요하다고 인정하는 사업
- 청년기본법 제22조(청년 금융생활 지원)

□ 사업내용

- 청년활력 프로그램 운영
  - 위 치 : 서울시 전역
  - 추진방법 : 민간위탁
  - 사업수행주체 : 서울시 청년활동지원센터
  - 사업내용 : 서울특별시 청년활력프로그램 운영 (청년활동지원센터 운영)
  - 사업기간 : 2021. 1. ~ 2021. 12.
- 청년 재테크 컨설팅 플랫폼(서울영테크) : 만19~39세 서울시 거주 청년에게 온라인 및 오프라인 재테크 교육-컨설팅 지원
  - 대 상 : 만19~39세 서울시 거주 청년
  - 내 용
    - 청년 몽땅 정보통(구:서울청년포털) 연계, 재테크 콘텐츠 무상 제공
    - 서울시 청년활동지원센터, 서울청년센터와 연계, 교육 및 상담 지원

□ 2021년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행계획	추진세부내용
계		3,648,138	
사업계획수립	2021.01~2021.06		사업계획 수립, 계약심사 등
민간위탁운영	2021.01~2021.12	3,468,138	청년활력 프로그램 운영
용역입찰 및 계약	2021.07~2021.08	180,000	서울영테크 용역입찰
서울영테크 운영	2021.08~2021.12	-	서울영테크 사업추진

- 다만, 청년청은 ‘서울영테크’ 서비스 지원 대상 인원을 5,000명으로 산정하고 있는바, 처음 시행하는 본 프로그램의 대상 인원이 적절한 규모인지 여부와 ‘사무관리비’ 예산으로 용역 계약을 하는 것이 적절한지 여부 등 다음과 같은 사항에 대해서 종합적인 검토가 요망된다고 하겠음.
- 첫째, 청년청은 ‘서울영테크’ 재무컨설팅에 필요한 용역비용을 산출하며 지원 대상 인원을 5,000명으로 산정하고, 각 상담료 36,000원을 계산하여 총 1억 8천만원의 예산을 편성하고자 하고 있음.

### 산 출 내 역 서

계약건명 : 서울 영테크(청년 재테크 컨설팅 플랫폼) 재무컨설팅 용역

계약금액 : 금180,000,000원(금일억팔천만원) / 부가세 포함

품 명	규 격	단 위	수 량	산 출 기 초 근 거	산 출 가 격	
				희망만드는사람들(주)	단 가	금 액
재무컨설팅		1	13	상담료 36,000원×5,000명	40,000	180,000,000
					공급가액	180,000,000
					부 가 세	포함
					합 계	180,000,000

2021. . . .

조사자 : 추 창 완 (인)

확인자 : 조 완 석 (인)

서울특별시분임재무관 귀하

- 최근 3년간 청년활력 프로그램 중 ‘서울영테크’와 같은 교육 및 상담 프로그램에 참여한 인원 현황을 살펴보면,
- ‘온라인고민상담’프로그램에 3년 평균 1,317건(794건(2018년)·1,463건(2019년)·1,696건(2020년)), “일경험지원사업”의 ‘교육프로그램’은 2019년 466명, ‘진로탐색지원사업’에 2년 평균 2,624명(2,170명(2018년)·3,078명(2019년)) 등 참여한 지원자(건)의 규모가 크지 않은 것으로 보임.

〈 최근 3년간 청년활력 프로그램 지원인원 〉

연도	사업명		참여인원	
2018	마음건강지원사업	청년마음 상담소	989명	
		그룹 일대일	2,320명	
		온라인고민상담(청년마음친구)	794건	
	활동경험지원사업	자기탐색지원사업	2,170명	
		서울잡스	192명	
		사회혁신청년활동가	67명	
	일상관계지원사업	관계망지원사업	2,380명	
		오리엔테이션	7,375명	
	지원인원 합계			15,846명
	2019	마음건강지원사업	그룹상담	575명
일대일상담			3,256명	
온라인고민상담(마음친구)			1,463명	
진로탐색지원사업		진로탐색	3,078명	
		서울잡스	1,080명	
일경험지원사업		교육프로그램	466명	
관계망지원사업		3,514명		
청년수당참여자치지원사업		6,527명		
지원인원 합계			19,959명	
2020	마음건강지원사업	그룹마음상담	407명	
		일대일심리상담	22,894명	
		온라인고민상담	1,696명	
	청년수당참여자 사회참여지원사업	자기이해프로그램	8,133명	
		청년수당 오리엔테이션	32,641명	
		특화프로그램	740명	
권역별 서울청년센터 운영지원	관계망지원사업	1,333명		
지원인원 합계			67,844명	



- 청년청이 ‘서울영테크’관련 예산 편성 시 사전수요조사나 시범운영을 통한 적정인원 산출 없이 추가경정예산으로 편성할 만큼 긴급한 수요에 대처하기 위한 사안에 해당하는지 여부에 대해서 심도 있는 검토가 요망된다고 하겠으며, 코로나19가 종식되지 않은 상황에서의 청년 참여 방안 마련여부 및 예산집행가능성에 대한 종합적인 논의와 검토가 필요할 것으로 사료됨.
- 둘째, 본 사업은 청년청이 용역 계약을 통해 재테크 교육 및 컨설팅을 지원하는 사업인 바, 추가경정예산으로 편성한 ‘사무관리비’ 예산을 용역사업에 집행하는 것이 적정한지 여부에 대한 면밀한 검토가 요망된다고 하겠음.
- 행정안전부 「2021년 지방자치단체 예산편성 운영기준 및 기금운용계획 수립기준」을 살펴보면, ‘사무관리비’로 집행 가능한 용역비는 ‘소규모 용역제공에 대한 수수료’로 규정하고 있음.

**〈행정안전부 「2021년 지방자치단체 예산편성 운영기준 및 기금운용계획 수립기준〉**

**01. 사무관리비**

**1. 일반수용비**

가. 관서운영에 소요되는 수용비

- 1) 당직용 침구 구입 및 세탁비
- 2) 기본사무용품비 : 부서내 일반사무비와 기타용품비
- 3) 기타수용비 : 범용 S/W 구입비, 도서구입비, 기기구입비, 소규모 수선비, 일반수수료, 관보구독료 등

나. 필기구, 용지대 등 사무용 잡품비

다. 자료 및 보고서, 책자, 각종양식, 전단 등 업무수행에 따른 일체의 인쇄물 및 유인물의 제작비

라. 현수막, 간판 등의 안내·홍보물 제작비 및 기관(관서)의 간판, 명패, 감사패, 상패 등 제작비

마. 재물조사대상이 아닌 물품으로 405(자산취득비)에 계상하기는 부적합하다고 인정되는 소모성 물품구입비

바. 신문, 잡지, 관보, 팸플릿, 마이크로필름 등의 구입비

사. TV, 신문, 잡지 등에 의한 광고료 및 광고료

- 1) 물품 및 용역 등의 구입 또는 임차에 소요되는 광고료는 해당 물품 및 용역 등의 구입비목에 계상
- 2) 보도사례금은 계상할 수 없음

아. 기계·기구·집기 및 기타 공작물의 소규모 수선비

- 내용연수를 현저히 증가시키는 대규모의 수선비는 401-01(시설비)에 계상

자. 기 타

- 1) 물품위탁취급수수료(자산취득시는 자산취득비에 포함) 및 업무대행수수료
- 2) 등기 및 소송료
- 3) 전문검정기관에 의뢰하는 검정료, 토지·건물 평가 등의 감정료, 수질검사시험·콘크리트 강도 시험 등의 시험료
- 4) 하역료·승선료·관세 등의 외자조작비
- 5) 고속도로 통행료, 주차료 및 차고료
- 6) 물품의 운송대
- 7) 물품의 운송을 위한 포장비 및 하차료
- 8) 외국환 대체송금, 전송금, 우편송금수수료와 공모지방채발행제경비
- 9) 국선변호사 및 수입·고문변호사에 대한 변호료·수임료 및 보수, 외국어통역비
- 10) 속기료, 원고료, 측량수수료등 각종용역에 대한 반대급부적인 수수료(현상모집의 경우등 현상금이 수수료 적일 때에는 포함)

**11) 소규모 용역제공에 대한 수수료**

- 12) 지방세 인터넷 신용카드 납부시 지방세입금 수납대행 계약에 따라 자치단체가 부담하는 수수료

※ 지방세 납부시스템 및 서비스 혁신계획(지방세정책과-1641, 09.7.12) 참고

○ 청년청은 사무관리비를 통해 ‘서울영테크’ 수행에 필요한 용역비로 1억 8천만원을 편성하고 있는 바, ‘소규모 용역제공에 대한 수수료’가 아닌 과도한 용역비 편성은 아닌지 심도 있는 논의와 검토가 요망된다고 하겠으며, 세출예산의 성질별 분류 체계에 맞는 적정 예산과목 편성을 위한 청년청의 노력이 요망된다고 하겠음.

- 셋째, 청년활력 프로그램 운영 사업의 최근 3년간 예산집행잔액 현황을 살펴보면, 2020년 3.4%(1억 3천 1백만원), 2019년 1.7% (7천만원), 2018년 3.7% (1억 2천 5백만원) 등 매년 일정 규모(평균 1억 9백만원)의 불용액이 발생하고 있음.

〈 최근 3년간 청년활력 프로그램 사업 결산 및 집행현황 〉

(단위 : 천원)

	2018년	2019년	2020년
예산액	3,395,657	4,171,658	3,810,000
지출액	3,270,123	4,101,065	3,678,759
집행잔액	125,534	70,593	131,241
불용률(%)	3.7%	1.7%	3.4%

- 금번 추가경정예산에 편성하고자 하는 ‘서울영테크’사업은 사업내용 및 성격을 감안해볼 때, “청년 활력 프로그램”사업과는 별개의 신규 사업으로 볼 수 있는바, 긴급한 수요에 대한 대처를 목적으로 하는 추가경정예산안 사업의 편성으로 타당하고 적합한 것인지에 대한 종합적이고 정책적인 판단이 필요할 것으로 사료됨.

## 나. 청년 몽땅 정보통

- 신규 사업인 “청년 몽땅 정보통”사업에 ‘사무관리비(195만원)’와 ‘전산개발비(2억9천8백만원)’로 총 3억원을 증액 조정하려는 것임.

### 〈 소 요 예 산 〉

(단위 : 천원)

구 분	추경예산(안) (A)	기정예산 (B)	증감 (A-B)
계	(x-) 300,000	(x-) 0	(x-) 300,000
사무관리비	(x-) 1,950	(x-) 0	(x-) 1,950
전산개발비	(x-) 298,050	(x-) 0	(x-) 298,050

### 〈 세부산출내역 〉

과목구분	산출내역 및 증감사유
사 무 관 리 비	○소프트웨어 사업 과업심의위원회 참석 수당 150,000원*5명*1회 = 750천원
	○제안서 평가위원회 참석 수당 150,000원*8명*1회 = 1,200천원
	증감사유 소프트웨어사업 과업심의위원회, 제안서 평가위원회 개최
전 산 개 발 비	○청년 맞춤형 지원정보시스템(청년CRM) 구축 200,000,000원 = 200,000천원
	○청년CRM·서울청년포털·서울공공예약시스템 연계 구축 98,050,000원 = 98,050천원
	증감사유 청년 몽땅 정보통 청년 맞춤형 지원정보시스템(CRM) 구축, 청년CRM·서울청년포털·서울공공예약시스템 연계

- “청년 몽땅 정보통” 사업은 청년맞춤형 지원정보시스템(청년 CRM)을 구축하여, 이를 서울청년포털·서울공공예약시스템과 연계하여 진로·취업·창업, 마음건강, 신체건강, 공간정보, 소모임, 생활지원, 주거 등 청년들이 필요로 하는 정보를 통합하여 제공하고 관련 프로그램을 바로 신청할 수 있도록 서비스를 제공하고자하는 사업임.

※ CRM(Customer Relationship Management, 고객관계관리)

: CRM이란 기업이 고객과 관련된 내외부 자료를 분석·통합해 이를 토대로 고객특성에 맞는 마케팅 활동을 계획·지원하는 관리서비스.

### ○ 청년청은

- ‘소프트웨어 사업 과업심의위원회 참석 수당(75만원)’과 ‘제안서 평가위원회 참석 수당(120만원)’으로 “사무관리비” 195만원을,
- ‘청년 맞춤형 지원정보시스템 구축(2억원)’, ‘청년 CRM·서울청년포털·서울공공예약시스템 연계 구축(9천8백만원)’ 등을 위한 “전산개발비”로 2억 9천 8백만원을 편성하고 있음.

## 〈 ‘청년 몽땅 정보통’ 개요 〉

### □ 사업목적

- 수요자 맞춤형 정보제공으로 청년의 일상회복과 새로운 출발 적극 지원
- ICT에 능숙한 청년 눈높이형 AI 챗봇 기능을 확대하여 청년정책 추진 경쟁력 강화

### □ 사업근거

- 청년기본법 제4조(국가와 지방자치단체의 책무)
- 서울특별시 청년 기본 조례 제20조(청년지원기관의 설치·운영)

□ 추진경위

- 2021. 05 : 수요자 맞춤형 서비스를 위한 청년 몽땅 정보통 구축 계획

□ 사업내용

- 사업기간 : 2021.09 ~ 2022.02
- 지원대상 : 서울청년시민
- 사업수행주체 : 청년청
- 추진방법 : 정보화 용역(제한경쟁입찰, 협상에 의한 계약)
  
- 사업의 주요내용
- 청년들을 위한, 청년들만의 120!, 통합 정보 제공을 위한 서울청년포털 개선
  - 정보 분류 체계를 개선하여 포털 방문하는 청년에게 맞춤형으로 정보 제공
  - 청년 주요 관심정보인 주거·주택 최신 공지사항(주거포털)정보를 포털과 실시간 연계하고, 취업·창업, 보육, 복지정보는 개별홈페이지와 링크 형태로 연계하여 통합정보 제공
  - 주택, 주거 관련 법률 상담 서비스 중인 주거포털과 링크 연계하여 신속한 전문가 법률서비스 제공
  - 청년지원정보의 데이터 분류체계 재구성
- ‘정보를 찾아주고 원클릭으로 신청까지’ 챗봇 서울톡 시스템 확대
  - 서울 대표 챗봇인 서울톡에 서울청년을 위한 “청년” 메뉴 구현
  - 청년 수요자 제공정보에서 청년 참여 프로그램을 한번에 신청 가능하도록 구현
  - 챗봇 서울톡을 활용하여 AI 청년지원정보 제공 및 챗봇 상담
- 수요자 맞춤형 정보제공 기반 마련을 위한 청년 맞춤형 지원정보시스템(청년 CRM)구축
  - 서울청년센터 오랑에 방문하는 청년의 정보 및 이력을 효과적으로 관리하여 서울청년센터 매니저들의 종합상담 및 업무지원 도구로 활용
  - 서울청년포털과 청년 CRM 간 회원 및 지원사업 참여정보 연계
  - 서울공공예약시스템과 청년 CRM 연계 구축
  - 대량 문자 발송 서비스와 연계

- 9개 서울청년센터의 CRM 생성과 문의 절차 마련
- 희망정보 문자 거부 구현: 문자 수신 거부 또는 재개 신청 가능
- 청년CRM 회원을 위한 종합 페이지 구축

□ 2021년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행계획	추진세부내용
계		300,000	
정보화사업 예산타당성 검토	2021.05~2021.05		정보화사업 타당성 및 예산 적정성 여부 심의
정보화 사업 보안성 검토, 사전협의 신청	2021.05~2021.05		정보화사업 보안성 검토, 중복사업 여부 검토
용역 계약심사, 정보화사업 제안요청서 검토 요청	2021.06~2021.06		제안요청 내용 적정성 검토
소프트웨어사업 과업심의위원회 검토	2021.07~2021.07	750	위원회를 구성하여 정보화사업 적정사업기간, 과업 적정 여부 심의
조달청 사전공개, 입찰공고, 업체 선정 및 계약	2021.08~2021.09	1,200	사업자 선정을 위해 제안서평가위원회 개최
사업 용역 수행	2021.09~2022.02	298,050	청년 몽땅 정보통 시스템 구축 추진

- 신규 사업인 “청년 몽땅 정보통”사업은 청년을 대상으로 지원하는 사업들이 중앙정부와 서울시, 각 자치구 별로 흩어져있어 청년들이 지원 혜택을 놓치기 쉽고, 정보를 수집하기 번거로운 단점을 보완할 수 있다는 점에서 의미가 있을 것으로 보임.
- 다만, 청년들의 개인정보를 수집하고 활용하는데 있어 관련 법령(「서울특별시 정보화사업 추진절차에 관한 규칙」)에 따른 사전절차를 거쳤는지 여부와 긴급한 수요에 대한 대처를 목적으로 하는 추가경정예산으로 편성해야만하는 사업인지 여부 등 다음과 같은 사항에 대한 종합적인 검토가 요망된다고 하겠음.

## < 청년맞춤형 지원정보시스템(청년 CRM)구축 사업내용 >

- 서울청년센터 오랑에 방문하는 청년의 정보 및 이력을 효과적으로 관리하여 서울청년센터 오랑 매니저들의 종합상담 및 업무지원 도구로 활용
- 서울청년포털과 청년 CRM 간 회원 및 지원사업 참여정보 연계
  - 서울청년포털과 CRM 시스템 간 회원정보를 연동하여 상담고객 DB구축
  - 서울청년포털 지원사업 참여정보를 CRM과 연계하여 상담에 필요한 구체적인 정보 제공
- 서울공공예약시스템과 청년 CRM 연계 구축
  - 공공예약시스템을 통해 서울청년센터 오랑에서 추진하는 프로그램 등록 및 신청 구현
  - 각 프로그램에 참여한 청년정보를 CRM과 연계하여 상담기초 데이터로 활용
  - 주로 참여하는 프로그램을 분석하여 선제적으로 관련 정보를 맞춤형으로 제공
- 청년CRM 데이터베이스 구조 설계 : 개인정보 DB와 회원관리 기능 분리
  - 서울청년센터 오랑은 회원관리시스템의 '조회'기능 등을 활용하여 각 서울청년센터 오랑에 최소한의 개인정보만 확인할 수 있도록 설계
  - 다른 서울청년센터 오랑의 정보는 접근할 수 없도록 오랑별 권한 분배 설계
- 회원 검색과 회원 조회 기능 구현
  - 이름, 연락처, 거주구, 가입 날짜 등 정보로 해당 서울청년센터 오랑 회원만 검색하도록 설정
  - 조회 기능에서는 한 회원의 개인 정보와 그 회원이 참여한 상담, 프로그램 신청, 출석 정보를 한 눈으로 볼 수 있는 기능 제공
- 타겟팅형 문자 발송
  - 희망정보 구분에 따른 문자 발송 : 수집한 관심 분야(희망정보) 별로 필터링하여 타겟팅한 메시지 발송
    - \* 희망정보 분류 예 : 진로/취업, 창업, 문화예술, 마음건강, 신체건강, 공간 정보, 소모임, 주거, 생활지원, 사회공헌 등(사업추진시 변경가능)
  - 거주 및 관심 자치구 : 회원이 거주하는 자치구뿐 아니라 관심 자치구까지 타겟팅하여 희망정보 문자를 발송할 수 있도록 확장



○ 청년 CRM에서 수집하는 청년 정보

- 기본정보 : 이름, 연락처, 거주 자치구, 가입일자, 희망정보, 이메일, 생년월일, 성별, 학력, 참여한 청년지원사업보(사업종류, 참여기간), 청년수당 참여 후 활동 및 경험
  - 상담정보 : 상담오랑 유형, 상담신청 내용, 상담진행 내용, 제공한 맞춤형 정보, 정보제공과정, 후속확인, 자원연계 유무
- ① 상담오랑 유형 : 상담의 유형별로 매니저가 제공한 정보 확인
  - ② 상담진행 내용 : 상담을 진행한 내용을 작성
  - ③ 제공한 맞춤형 정보 : 매니저가 청년에게 제공한 정보 작성
  - ④ 정보제공과정 : 상담에서 나온 욕구에 맞는 정보를 제공 정보를 좀 더 찾아서 나중에 전달해야하는지 여부
  - ⑤ 후속확인 : 만족도 등을 통해 종합상담에서 받은 정보를 실제로 활용했는지 확인
  - ⑥ 자원연계 유무 : 후속확인 과정에서 해당 정보를 실제로 활용했는지, 하지 않았는지 구분

- 먼저, 청년맞춤형 지원정보시스템(청년 CRM)에서 수집하는 청년 정보는 ‘이름·연락처·희망정보·이메일’ 등과 같은 기본 정보와 ‘상담신청 내용·제공한 맞춤형 정보·자원연계 유무’ 등의 상담정보로써 「서울특별시 개인정보 보호에 관한 조례」 제2조제1호에서 규정하고 있는 ‘개인정보’에 해당한다고 하겠음.

「서울특별시 개인정보 보호에 관한 조례」

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "개인정보"란 「개인정보 보호법」(이하 "법"이라 한다) 제2조제1호에 따른 정보를 말한다.

「개인정보 보호법」

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "개인정보"란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 정보를 말한다.

가. 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보

나. 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보. 이 경우 쉽게 결합할 수 있는지 여부는 다른 정보의 입수 가능성 등 개인을 알아보는 데 소요되는 시간, 비용, 기술 등을 합리적으로 고려하여야 한다.

다. 가목 또는 나목을 제1호의2에 따라 가명처리함으로써 원래의 상태로 복원하기 위한 추가 정보의 사용·결합 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없는 정보(이하 "가명정보"라 한다)

- 개인정보의 수집·유출 등에 특히 민감한 청년들의 개인정보 자기결정권을 엄격히 보호하며, 「서울특별시 개인정보 보호에 관한 조례」 제3조에 따라 개인정보의 처리 목적을 명확히 밝히고, 그 목적에 필요한 범위에서도 정보 주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 처리하여, 청년들에게 맞춤형 상담과 서비스를 제공할 수 있도록 하는 방안 마련이 되어 있는지 검토가 요망된다고 하겠음.

「서울특별시 개인정보 보호에 관한 조례」

제3조(개인정보 보호 원칙)

- ① 개인정보처리자는 개인정보의 처리목적을 명확하게 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집 하여야 한다.
- ② 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 보장되도록 하여야 한다.
- ③ 개인정보처리자는 정보주체의 권리가 침해받을 가능성과 위협의 정도에 상응하는 적절한 기술적·관리적 및 물리적 보안조치를 통하여 개인정보를 안전하게 관리하여야 한다.

- ④ 개인정보처리자가 개인정보의 처리 시에는 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 일반적으로 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체의 권리를 보장하여야 한다.
- ⑤ 개인정보처리자가 처리 목적에 필요한 범위 내에서 개인정보를 처리하는 경우에도 가능한 한 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 처리하여야 한다.
- ⑥ 개인정보처리자가 개인정보를 익명으로 처리할 수 있는 경우에는 익명에 의하여 처리될 수 있도록 하여야 한다.
- ⑦ 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 적합하게 개인정보를 처리하여야 하며, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 된다.

○ 한편, 본 사업은 동 규칙 제6조제1항과 제4항에 따라 추경예산에 반영하는 사업이자 응용SW신규개발사업에 해당하여, 청년청은 2021년 5월 24일 정보화사업 예산타당성 심사 결과 적정 심의를 받아 사전절차를 이행하였음.

※ 「서울특별시 정보화사업 추진절차에 관한 규칙」 제6조에 따르면 ‘예산이 소요되는 정보화사업’ 또는 ‘추경예산에 반영 등의 방법으로 추진하고자 하는 사업’의 경우에는 예산을 편성하기 전에 정보화사업 예산타당성 심사를 받을 것을 규정하고 있음.

### 「서울특별시 정보화사업 추진절차에 관한 규칙」

#### 제6조(예산타당성 심사)

- ① 주관부서의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업을 추진하고자 하는 경우에는 예산담당부서에 예산을 요구하기 전에 정보화사업 예산타당성 심사 요청서, 사업계획서, 산출내역서 등(이하 "심사요청자료"라 한다)을 총괄부서의 장에게 제출하여 예산타당성 심사를 받아야 한다. 다만, 기존 정보 시스템의 운영 및 유지관리를 위한 정보화사업은 심사대상에서 제외되며, 제2호의 사업에 해당하는 경우에는 총괄부서의 장과 협의하여 심사를 받지 아니할 수 있다.

1. 예산이 소요되는 정보화사업

2. 주된 사업에 부수되는 정보화사업

3. 이미 예산에 반영된 사업계획을 변경하여 추진하고자 하는 사업

4. 예비비 사용 또는 추경예산에 반영 등의 방법으로 추진하고자 하는 사업

○ 동 심사결과를 살펴보면,

- 뉴미디어담당관에서 운영하고 있는 정책고객관리시스템(PCRM)과 유사함에 따라 연계 등을 통해 공동활용 가능한 기능에 대해 발주 전 관련부서와 사전협의 실시를 권고하고 있고,
- 「국가정보보안 기본지침」 제110조(보안성검토 신청)에 따라 반드시 보안성검토를 완료하고 사업을 시행(정보통신보안담당관 협의)하고,
- 「개인정보보호법 시행령」 제35조에 따라 개인정보영향평가 대상인 경우에 평가를 실시하며,
- 개인정보 관리실태 현장점검 지침 이행과 개인정보 침해요인 분석 등을 거치도록 검토 의견을 제시하고 있음.

〈 예산타당성 심사결과 〉

<b>심사결과</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ 적정</li> </ul>
<b>심사의견</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본사업은 청년수요자 맞춤형 정보를 적기에 제공하고 신청까지 한번에 가능하도록 관련 시스템을 개선하는 사업임.</li> </ul>
<b>예산타당성</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예산적합성 : 298,050천원 적정</li> <li>- 응용SW신규개발 : 「SW사업대가산정 가이드」에 의거 기능방식으로 산정 . 기능점수(314.7FP), 이윤(13.9305%), 품질 및 특성 보정계수 확인</li> </ul>
<b>전문분야 기술검토</b>	e-메일 연계, 챗봇, 문자전송, 행정앱, 공공서비스예약, 본청 웹사이트/모바일웹
<b>기술성 등 기타</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기술성 및 기타</li> <li>- 서울시 프로젝트관리방법론을 준용하여 사업을 관리하고, SW유지관리 및 개발사업의 경우 SW 개발 및 유지관리방법론 준용</li> <li>- 모든 사업은 종료 전 서울시 EA관리시스템에 관련정보 현행화 등록(사업정보, 시스템정보, 시스템기능, 도입 HW 및 SW정보 등)</li> <li>- 본 사업계획서 및 제안요청서 작성 시 기술적용계획표 포함하여 작성(행정기관및 공공기관 정보시스템 구축운영지침 제7조)</li> <li>- 국가정보보안 기본지침 제110조(보안성검토 신청)에 의거 반드시 보안성검토를 완료하고 사업 시행(정보통신보안담당관 협의)</li> <li>- 개인정보보호법 시행령 제35조에 의거 개인정보영향평가 대상인 경우 평가실시</li> <li>- 개인정보 관리실태 현장점검 지침 이행</li> <li>- 개인정보 침해요인 분석</li> </ul>

<b>기술검토결과</b>	<p>[챗봇]  AI 기술중 챗봇을 활용하여 청년정책 통합서비스인 '청년포털'에서 각종 신청프로그램을 제공하고, 민간위탁기관에서 운영중인 챗봇'정보풍풍'을 연계하여 서비스를 제공하려는 것으로, '21.3.15' 오픈한 서울톡 - 공공서비스 예약 서비스처럼 카카오톡내 휴대폰번호로 인증을 통해 간단한 대화(질의/답변)으로 각종 청년지원프로그램의 신청서비스를 구현하고자 함</p> <p>'공공서비스 예약 - 챗봇 서울톡 통합플랫폼'을 활용하여, 현재 각종 청년지원사업의 신청프로그램들을 공공서비스 예약시스템에 등록하면 챗봇 '서울톡'에서 자동 표출되어 서비스 제공 가능한데, 굳이 자체적으로 별도 구축하려는 것은 유사-중복성 및 공동이용이 위배되므로 추진 불허함. (※전자정부성과관리지침(행안부) 제5호에 의거)</p> <p>또한, 챗봇'서울톡'을 활용하면 청년지원프로그램 뿐만 아니라 필요한 다양한 행정정보 및 현장민원접수 가능하므로 '정보풍풍'보다 더 많은 유익한 정보 제공이 가능함</p> <p>[e-메일 연계]  - 서울시 네트워크망 사용 시 연계 가능  - jdk 1.6 이상인 경우 사용 가능  - from 주소는 승인된 메일주소에 한하여 발송 가능(@seoul.go.kr 메일만 가능)  - 시간당 제한건수를 1000건 미만으로 허용(야간 활용 시 2000건 가능)하며, 뉴스레터 및 대량발송 불가</p> <p>[문자전송]  - 서울시 네트워크망 사용 시 연계 가능  - 서울시 문자전송시스템과 연계 시 문자이용료를 자체 예산으로 확보해야합니다. (문자전송시스템 초기화면 단가 참조)  - 서울시 문자전송시스템과 연계 시 정보시스템담당관에서 제공하는 API 활용을 해야하며, jdk 1.6 이상일 경우 사용 가능  - 단문 길이는 80byte, 장문 길이는 2000byte  - 주기적인 결과 확인으로 실패 전화번호는 정비한 후 발송해야함  - 예약발송의 경우 예약시간에 발송이 불가할 수 있으므로 해당 사항을 감안해서 개발 및 서비스 안내를 해야함  - 카카오톡 알림은 템플릿등록이 가능한 형태의 문자만 사용 가능</p> <p>[본청 웹사이트/모바일웹]  ○ 뉴미디어담당관의 정책고객관리시스템은 대량메일 발송 솔루션으로 연계 API를 제공하지 않고 있으며, 이번 청년 CRM 구축 사업에는 메일발송 기능을 포함하고 있지 않아 검토의견 없음</p> <p>[행정앱, 공공서비스예약]  공공서비스예약시스템을 통해 서울청년센터에서 추진하는 프로그램 등록 및 신청 후 각 프로그램에 참여한 청년정보를 CRM과 연계하기 위한 예약자 정보 연계 위해 연계방법, 연계항목 등 연계인터페이스 사전 협의를 통해 사업 추진하시기 바랍니다.</p>	
	<b>EA관련 중복성 및 유사사업 통합에 대한 검토의견</b>	뉴미디어담당관에서 운영하고 있는 정책고객관리시스템(PCRM)과의 유사함에 따라 연계 등을 통해 공동활용 가능한 기능에 대해 발주전 관련부서와 사전협의 실시 권고
	<b>감리구분</b>	비감리대상 (사유 : 전자정부법 시행령 제71조제1항제2호에 의거 사업비가 5억원 미만으로 비감리대상)
	<b>사전협의</b>	대상

- 따라서 청년청은 예산편성 이후 정보화사업 정보보안대책의 수립 및 이행점검은 물론, 사업 발주 전 중앙부처 및 타 행정기관 간의 중복성 심사 추진과 함께, 청년청이 사업설명서에서 밝힌 바와 같이 청년 맞춤형 지원정보시스템 등록 목표 인원을 50,000명으로 하고 있는 바, 「개인정보 보호법 시행령」 제35조제1호에 해당하는지 여부를 살펴 관련 절차를 빠짐없이 이행하도록 하는 세심한 노력이 요망된다고 하겠음.

### 〈 ‘청년 몽땅 정보통’ 사업 개요 〉

#### □ 달성 목표

- 청년 맞춤형 지원정보시스템 등록 청년 50,000명

#### □ 향후 기대효과

- 시의적절한 수요자 맞춤정보 서비스로 더 많은 청년 참여 기회 제공
- 대중성과 활용성을 갖춘 카카오톡 AI 챗봇 서비스로 선진행정 효능감 제공
- 청년들의 다양한 필요에 따른 정책별 맞춤형 정보 제공 가능
- 청년 CRM 구축으로 서울청년센터 오랑 운영체계 기반 마련

#### 「개인정보보호법 시행령」

제35조(개인정보 영향평가의 대상) 법 제33조제1항에서 “대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 개인정보파일”이란 개인정보를 전자적으로 처리할 수 있는 개인정보파일로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 개인정보파일을 말한다.

1. 구축·운용 또는 변경하려는 개인정보파일로서 5만명 이상의 정보주체에 관한 민감정보 또는 고유식별정보의 처리가 수반되는 개인정보파일
2. 구축·운용하고 있는 개인정보파일을 해당 공공기관 내부 또는 외부에서 구축·운용하고 있는 다른 개인정보파일과 연계하려는 경우로서 연계 결과 50만명 이상의 정보주체에 관한 개인정보가 포함되는 개인정보파일
3. 구축·운용 또는 변경하려는 개인정보파일로서 100만명 이상의 정보주체에 관한 개인정보파일
4. 법 제33조제1항에 따른 개인정보 영향평가(이하 “영향평가”라 한다)를 받은 후에 개인정보 검색체계 등 개인정보파일의 운용체계를 변경하려는 경우 그 개인정보파일. 이 경우 영향평가 대상은 변경된 부분으로 한정한다.

○ 또한, 청년청은 ‘청년 몽땅 정보통’ 사업을 통해 기존에 있던 챗봇인 ‘서울톡’ 시스템을 확대하여 청년지원정보 제공 및 챗봇 상담을 지원하고자 하고 있음.

※ 챗봇(chatter robot) : 기업용 메신저에 채팅하듯 질문을 입력하면 인공지능(AI)이 빅데이터 분석을 바탕으로 일상언어로 사람과 대화를 하며 해답을 주는 대화형 메신저를 말함.

※ 서울시는 2020년 2월 카카오톡 서비스를 통한 ‘서울톡’ 챗봇을 운영하여 대관시설, 시립병원, 문화·교육 프로그램 등 공공서비스 예약을 지원해오고 있음.

○ ‘청년 몽땅 정보통’은 서울청년센터 오랑에 방문하는 청년의 정보 및 상담 이력 등 회원 참여정보와 연계하고, 또한 서울청년포털 지원 사업의 참여 정보, 이후에는 2021년 제1회 추가경정예산에 편성된 ‘서울영테크’ 지원 교육 및 상담 정보와도 연계될 것인바,

- 서울시가 다양한 시민을 대상으로 지원하는 기존의 챗봇인 ‘서울톡’에 ‘청년 몽땅 정보통’의 챗봇을 추가하기보다는, 청년들에 맞는 맞춤형·특성화를 가진 챗봇을 구축하여 독립적으로 운영하는 것에 대해 검토해볼 필요가 있다고 하겠음.

○ 청년청은 ‘청년 몽땅 정보통’ 사업을 통해 제공하려는 청년맞춤형 지원정보시스템(청년 CRM)에 대하여 기존에 청년청에서 지원하고 있는 다른 사업들과 연계하여 추진할 사항이 있는지 보다 더 꼼꼼한 사업 계획을 수립하고, 사전수요조사 등 과학적인 추계를 통한 추가경정예산편성의 적정성과 효과성 있는 신규 사업으로 차질없이 추진될 수 있는지 여부 등에 대하여 심도있는 논의와 검토가 필요할 것으로 사료됨.

○ 청년청은 2020년 추가경정예산 편성을 통해 20개 사업에서 예산을 조정 하였음에도(제2회: 31억 5천 3백만원 감액, 제3회 : 12억 4천만원 감액·10억 3천 5백만원 증액) 24억 4천 3백만원의 집행잔액이 발생하였음.

### 〈2020년도 청년청 추경현황과 예산집행현황 및 불용액〉

(단위 : 원)

세부사업명	통계목	2020 예산액				지출액	불용액 (계)	불용률
		계 (최종예산)	본예산	2회추경	3회추경			
청년 정책 추진을 위한 민관협력	연구용역비	70,000,000	250,000,000	-40,000,000	-140,000,000	63,636,360	6,363,640	9.1%
서울청년 시민회의 및 청년거버넌스 운영 지원	사무관리비	452,000,000	642,000,000	-110,000,000	-80,000,000	445,558,947	6,441,053	1.4%
자치구 청년정책 거버넌스 활성화 지원	자치단체경 상보조금	7,189,950,000	7,489,950,000	0	-300,000,000	7,044,760,000	145,190,000	2.0%
서울미래인재 육성 및 활동 지원	사무관리비	145,000,000	240,000,000	-65,000,000	-30,000,000	142,779,900	2,220,100	1.5%
서울 청년실태조사	사무관리비	1,150,000,000	1,250,000,000	-100,000,000	0	822,532,000	219,288,000	19.1%
						※사고이월 (108,180,000)		
청년활력 프로그램 운영	민간위탁금	3,810,000,000	4,010,000,000	-200,000,000	0	3,678,759,230	131,240,770	3.4%
권역별 서울청년센터 운영	자치단체경 상보조금	1,998,440,000	2,498,440,000	-500,000,000	0	1,341,866,000	619,074,000	31.6%
서울시 청년공간 무중력시대 설치 운영	민간위탁금	4,199,177,000	4,380,508,000	-331,331,000	0	3,626,203,000	45,312,000	1.2%
서울시 청년공간	시설비	600,000,000	1,056,000,000	-456,000,000	0	2,539,162,220	1,012,837,080	21.9%
						※사고이월		



무중력지대 설치 운영						(1,076,759,500)		
청년 지역교류 지원 사업	사무관리비	50,000,000	70,000,000	0	-20,000,000	47,030,850	2,969,150	5.9%
서울-지역 협력강화 및 청년 교류기반 구축	사무관리비	50,000,000	80,000,000	0	-30,000,000	43,182,640	6,817,360	13.6%
서울-지역 협력강화 및 청년 교류기반 구축	행사운영비	320,000,000	420,000,000	-100,000,000	0	313,213,300	6,786,700	2.1%
서울시 청년교류공간 운영	민간위탁금	622,482,000	672,482,000	0	-50,000,000	616,325,000	6,157,000	1.0%

○ 추가경정예산은 예산 성립 후 발생한 사유와 신속한 필요에 따른 집중적인 투자를 위하여 편성하는 예산인 만큼, 청년청에서 2021년 제1회 추가 경정예산으로 편성한 사업들이 추가경정에 편성할 만큼 시급성이 있는지 여부 등에 대해 종합적이고 정책적인 판단이 필요할 것으로 사료됨.

전문위원	김태한	입법조사관	김민정
------	-----	-------	-----