

## ОТЗЫВ

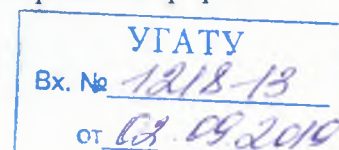
**на автореферат диссертации Галиуллиной Альбины Фаритовны**  
на тему «Модели и алгоритмы интеллектуальной поддержки принятия решений по управлению качеством предоставления государственных и муниципальных услуг», представленной на соискание ученой степени кандидата технических наук по специальности  
05.13.10 – Управление в социальных и экономических системах

Развитие интеллектуальных технологий на фоне динамичного развития электронного правительства в России предоставляет возможности интеллектуальной поддержки принятия решений в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг (ГМУ) в электронной форме. В диссертационной работе Галиуллиной А.Ф. решается актуальная задача повышения качества и эффективности процесса предоставления ГМУ гражданам России в электронной форме на базе научных достижений в области интеллектуальных технологий.

Проблема обеспечения и повышения качества и эффективности процесса предоставления ГМУ является предметом исследований многих ученых, вместе с тем недостаточно внимания уделяется подходам к обеспечению качества процесса предоставления ГМУ, основанным на методологии инженерии знаний и теории систем массового обслуживания. Недостаточно исследованными также остаются вопросы управления качеством предоставления ГМУ с точки зрения принятия оперативных и точных решений, оценки эффективности этих решений, основанных на применении интеллектуальных технологий. Сложность решения проблемы обусловлена постоянным ростом количества запросов граждан на получение ГМУ в электронной форме, ростом их требований к качеству и оперативности предоставляемых услуг.

В диссертационной работе Галиуллиной А.Ф. предложена общая концепция интеллектуальной поддержки принятия решений в проблемных ситуациях, возникающих при управлении качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Предложенная концепция отличается применением метода непрерывного улучшения качества – системы циклов «*Plan-Do-Check-Act*»–«*Standard-Do-Check-Act*», принципов управления знаниями, аналитического и имитационного моделирования, что позволяет накапливать и применять знания и опыт экспертов в проблемных ситуациях.

Новизна научных положений, выдвинутых в диссертации Галиуллиной А.Ф., состоит в разработке интегрированной онтологии поддержки принятия решений, позволяющей формировать рекомендации для принятия решений, осуществлять информационный поиск и обеспечивать коммуникацию между различными лицами, задействованными в предоставлении ГМУ. Разработанный автором метод управления знаниями позволяет обеспечивать обоснованность и точность принимаемых решений в области управления качеством предоставления ГМУ в электронной форме.



Корректность основных теоретических положений диссертации подтверждается проведением экспериментальных исследований. Результаты диссертационного исследования опубликованы в 16 работах, в том числе 5 – в журналах из списка ВАК. У автора имеется 2 свидетельства о государственной регистрации программы для ЭВМ и 1 свидетельство о регистрации электронного ресурса.

Результаты работы прошли апробацию на всероссийских и международных научных конференциях. Научные исследования проводились, в том числе в рамках гранта РФФИ.

В качестве замечаний по автореферату диссертации можно указать следующее:

- из автореферата не ясно, каким образом в имитационной модели оценки эффективности системы массового обслуживания осуществляется эксперимент по установлению зависимости выходной переменной интегрального критерия эффективности от изменения значений входных переменных;
- из автореферата не ясно, можно ли установить ограничения в онтологии на характеристики системы массового обслуживания.

Перечисленные замечания не влияют на положительное впечатление о работе.

Содержание автореферата свидетельствует о том, что диссертационная работа Галиуллиной А.Ф., представленная на соискание ученой степени кандидата технических наук, в целом является завершенной научно-квалификационной работой. Рецензируемая работа соответствует требованиям пункта 9 Положения о присуждении ученых степеней, утв. постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 № 842, а её автор, Галиуллина Альбина Фаритовна, достойна присуждения ученой степени кандидата технических наук по специальности 05.13.10 – Управление в социальных и экономических системах.

Заместитель главного менеджера интегрированной системы менеджмента  
ФГБОУ ВО «Уфимский государственный нефтяной технический  
университет», начальник отдела сопровождения сертификации УГНТУ,  
профессор кафедры «Технология нефтяного аппаратостроения»,  
д.т.н., профессор,  
Шарафиев Роберт Гарафиевич

*3* 29.08.2019

Ведущий инженер отдела сопровождения сертификации УГНТУ,  
доцент кафедры «Вычислительная техника и инженерная кибернетика»,  
к.т.н.,  
Писаренко Константин Эдуардович

*Писаренко*  
*Вас*  
  
29.08.2019

Кандидатская диссертация защищена по специальности:  
05.13.10 – Управление в социальных и экономических системах

Сведения о лице, представившем отзыв:

Писаренко Константин Эдуардович, кандидат технических наук,  
ведущий инженер отдела сопровождения сертификации УГНТУ,  
доцент кафедры «Вычислительная техника и инженерная кибернетика»  
ФГБОУ ВО «Уфимский государственный нефтяной технический  
университет»

450062, г. Уфа, ул. Космонавтов, 1  
+7(347)-260-58-24, +7(347)-243-16-30  
kpisarenko@bk.ru