

## ОТЗЫВ

на автореферат диссертационной работы

*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

В диссертации Галиуллиной А.Ф. исследуется актуальная проблема повышения качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде.

Работа отличается комплексностью системных исследований, направленных на повышение качества и эффективности процесса предоставления государственных и муниципальных услуг на основе организации интеллектуальной поддержки принятия решений, применения онтологического подхода и моделей теории массового обслуживания.

Автором предложена общая концепция интеллектуальной поддержки принятия решений, основанная на методологии инженерии знаний и отличающаяся применением метода непрерывного улучшения качества (системы циклов *PDCA-SDCA*), аналитического и имитационного моделирования систем массового обслуживания. Разработана интегрированная онтология поддержки принятия решений, отличающаяся модульной структурой и позволяющая формировать рекомендации для принятия решений в проблемных ситуациях, возникающих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Предложена гибридная модель соответствующих деловых процессов, представленная в виде аналитической и имитационной моделей систем массового обслуживания, позволяющая оценить характеристики системы. Разработан алгоритм выбора оптимальной структуры массового обслуживания, основанный на применении имитационного моделирования и онтологии. Перечисленные результаты обладают научной новизной и значимостью.

Практическая полезность подтверждается тем, что результаты работы внедрены в Филиале №2 ГУ – РО ФСС РФ по РБ, Управлении земельных и имущественных отношений Администрации ГО г. Уфа РБ и в учебный процесс в ФГБОУ ВО УГАТУ на кафедре технической кибернетики.

Обоснованность научных положений и выводов подтверждена достаточным числом публикаций основных положений работы в рецензируемых научных журналах, а также актами внедрений. Получены два свидетельства о государственной регистрации программ для ЭВМ и свидетельство о регистрации электронного ресурса.

В качестве замечаний отмечу следующее:

- из автореферата неясно, какой язык применяется для формирования запросов в процессе поиска прецедентов принятия решений;



- не разъяснено, каким образом обеспечивается соответствие базы знаний требованиям семантической целостности, полноты, непротиворечивости, избыточности и непрерывности правил в базе знаний.

Указанные замечания не уменьшают положительного впечатления о проделанной работе.

Считаю, что рецензируемая диссертация является завершенной научно-квалификационной работой на соискание ученой степени кандидата технических наук, которая соответствует требованиям п.9 Положения «О присуждении ученых степеней», а её автор - *Галиуллина Альбина Фаритовна* - заслуживает присуждения ученой степени кандидата технических наук по специальности 05.13.10 – Управление в социальных и экономических системах.

Главный научный сотрудник,  
заместитель директора по научной работе  
Института проблем управления  
сложными системами  
Российской академии наук -  
обособленного подразделения  
Федерального государственного бюджетного  
учреждения науки  
Самарского федерального  
исследовательского центра  
Российской академии наук  
(ИПУСС РАН – СамНЦ РАН)  
д.т.н., доцент

  
23.08.19  
Смирнов Сергей Викторович

Согласен на обработку персональных данных.

Докторская диссертация защищена по специальности  
05.13.01 – Системный анализ, управление и обработка информации  
(промышленность)

Адрес места основной работы: 443020, г. Самара, ул. Садовая, 61  
Рабочий телефон: +7 (846) 333 27 70  
Адрес эл. почты: smirnov@iccs.ru

