

## Отзыв

на автореферат диссертационной работы  
на тему «Модели и алгоритмы интеллектуальной поддержки принятия решений  
по управлению качеством предоставления государственных и муниципальных  
услуг»,

**Галиуллиной Альбины Фаритовны**

представленной на соискание ученой степени кандидата технических наук по  
специальности 05.13.10 – Управление в социальных и экономических системах

В современных условиях принятие решений по управлению качеством предоставления государственных и муниципальных услуг является одной из актуальнейших задач. Поэтому рецензируемую диссертационную работу, направленную на разработку моделей и алгоритмы интеллектуальной поддержки принятия решений по управлению качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, следует признать **актуальной и практически значимой**.

В рассматриваемой диссертации формулируется актуальная задача повышения качества и эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, предлагается подход к ее решению. Автором предлагается реализовать решение этой сложной задачи за счет применения методологии инженерии знаний, современных интеллектуальных технологий, методов управления качеством, теории систем массового обслуживания.

Цель и задачи диссертационной работы вполне обоснованы и, судя по автореферату, реализованы в полной мере. Так, к примеру, разработанная автором интегрированная онтология поддержки принятия решений, отличающаяся модульной структурой семантической сети, позволяет формировать рекомендации для принятия решений, осуществлять информационный поиск, а также обеспечивать информационное взаимодействие между различными лицами, задействованными в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Разработанная онтология интегрирует в себе модели правил поддержки принятия решений и модели динамики предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в форме описания систем массового обслуживания.

Автором также разработаны обладающие научной новизной и практической значимостью алгоритмы интеллектуальной поддержки принятия решений и выбора рациональной структуры системы массового обслуживания, методика оценки эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Вышеперечисленные и другие результаты диссертационного исследования показывают, что автором проведено важное научно-квалификационное исследование, имеющее существенное практическое значение.



В ходе изучения автореферата диссертации существенных недостатков не было выявлено. Вместе с тем, в качестве замечаний к работе следует отметить


- не приведены результаты выбора оптимального варианта системы массового обслуживания методом аналитической иерархии;
- из описания алгоритма выбора рациональной структуры системы массового обслуживания не вполне ясно, кому предназначаются рекомендации по выбор рациональной структуры и какие именно конкретные критерии при этом используются.

В целом, указанные замечания не умаляет основных достоинств рецензируемой работы. Диссертационная работа Галиуллиной А.Ф. является законченной научно-исследовательской работой, автором получены научные результаты, обладающие новизной и практической ценностью.

Считаю, что представленная к защите диссертационная работа Галиуллиной А.Ф. выполнена на высоком научном уровне, отвечает требованиям ВАК РФ и заслуживает положительной оценки, а диссертант Галиуллина Альбина Фаритовна, **заслуживает присуждения** ученой степени кандидата технических наук по специальности 05.13.10 – «Управление в социальных и экономических системах».

ФГБОУ ВО «МИРЭА – Российский технологический университет» (РТУ МИРЭА),  
Институт кибернетики,

Заведующий кафедрой «Автоматические системы»,  
доктор технических наук, профессор

 Асанов  
Асхат Замилович

Докторская диссертация защищена  
по специальности 05.13.01 Системный анализ, управление  
и обработка информации

Адрес: 119454, г. Москва,  
пр. Вернадского, д.78, РТУ МИРЭА,  
Тел. (499) 215-6565 доп. 4014  
e-mail: asanov@mirea.ru

