

解决问题：油烟扰民

专注面试工作室 公务员面试通关资料 6月16日

【题干】某小区居民向街道反映，小区内的爆鱼店和烤鸭店，强烈刺鼻的油烟味使小区的居民们不能开窗呼吸新鲜空气，令人无法容忍。街道办领导让你处理，你怎么办？

【参考解析】

面对群众投诉，我会本着多协商、多沟通的原则，力争兼顾各方利益，将油烟扰民问题妥善解决。

首先，走访小区居民，核实油烟扰民的实际情况，了解具体诉求，做好记录。到两店进行实地调查，查看其排烟处理是否规范，是否符合油烟达标排放标准。找到两店的店主，了解其经营状况、排烟管道走向等实际情况。

其次，根据了解的具体情况，召开由居委会、物业负责人、两店店主三方参与的座谈会，就油烟扰民问题进行细致地协商，制定整改方案。向两店店主解释我市城区市容和环境卫生管理办法的具体规定，希望其顾及小区居民利益，自动、自觉对油烟排放设备进行整改。如果店主在整改时存在困难，则请社区居委会及小区物业公司配合两店协调解决，帮助其做通周围居民的思想工作，调整好油烟排放管道的走向。如果确实不能进行整改，请居委会帮忙，为两店重新寻找合适的店铺，既满足其开店需求，又维护小区居民的权益。

再次，做出沟通和协调后，如果两店拒不整改，则请环保局执法队对两家饭店下达整改通知书，强制要求经营者安装油烟净化装置，并对其整改行为进行监督，确保排放的油烟达标，还居民一个清新舒适的环境。

最后，在油烟扰民问题得到最终解决之后，向居民了解对处理结果是否满意，并将处理过程结果向街道办领导进行汇报。