

Lista kontrolna – Zespół ds. Kryzysu Wizerunkowego

Dla instytucji publicznej

1. Aktywacja zespołu

- ☐ Czy zespół kryzysowy został powołany i powiadomiony?
- ☐ Czy wyznaczono lidera (koordynatora kryzysu)?
- ☐ Czy ustalono tryb spotkań (stacjonarny/online)?

2. Identyfikacja i analiza kryzysu

- ☐ Czy zidentyfikowano źródło kryzysu (media, social media, pracownicy, instytucje kontrolne)?
- ☐ Czy dokonano wstępnej oceny ryzyka i skali kryzysu?
- ☐ Czy zebrano fakty i dane potwierdzone (stan faktyczny, dokumenty, procedury)?
- ☐ Czy sporządzono krótkie podsumowanie sytuacji dla decydentów?

3. Opracowanie komunikacji

- ☐ Czy przygotowano oświadczenie pierwszej reakcji (potwierdzenie świadomości problemu)?
- ☐ Czy zdefiniowano główne komunikaty dla mediów i opinii publicznej?
- ☐ Czy wskazano osobę odpowiedzialną za kontakt z mediami (rzecznik, dyrektor)?
- ☐ Czy przygotowano informację wewnętrzną dla pracowników?
- ☐ Czy wytypowano instytucje/partnerów, które należy poinformować?

4. Wybór narzędzi i kanałów komunikacji

- ☐ Czy ustalono, które kanały będą używane (strona urzędu, social media, BIP, media lokalne)?
- ☐ Czy zaplanowano briefing prasowy / konferencję prasową?
- ☐ Czy przygotowano materiały dodatkowe (FAQ, infografiki, komunikaty Q&A)?

5. Działania naprawcze

- ☐ Czy opracowano plan działań naprawczych (kroki praktyczne, nie tylko komunikacja)?
- ☐ Czy wskazano odpowiedzialnych za realizację poszczególnych działań?
- ☐ Czy ustalono harmonogram działań?

6. Monitorowanie i ewaluacja

- ☐ Czy monitorowany jest przekaz w mediach i social mediach?
- ☐ Czy analizowane są reakcje interesariuszy (mieszkańców, partnerów, instytucji)?
- ☐ Czy dokonywana jest regularna ocena sytuacji i weryfikacja działań?
- ☐ Czy zaplanowano raport końcowy i rekomendacje na przyszłość?