

Program Certyfikacji ISO 21001 dla firm szkoleniowych – wpis do BUR

Certyfikacja systemu zarządzania w organizacji edukacyjnej (EOMS) zgodnie z ISO 21001:2018/2025 oraz audit zgodności z Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych PARP. Certyfikat wydawany w dwóch wariantach: dobrowolnym (Multicert) lub akredytowanym (jednostka partnerska, ČIA nr 150/2025). Wsparcie wpisu i dokumentacji aplikacyjnej w cenie.

Spis treści

1. Wprowadzenie i cel programu
2. Zakres certyfikacji
3. Norma referencyjna i wymagania dodatkowe
4. Proces certyfikacji w 6 krokach
5. Wariant dobrowolny i akredytowany
6. Konstrukcja i wiarygodność schematu certyfikacji
7. Cennik i terminy
8. Powołania normatywne i prawne
9. Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność
10. Kontakt i wniosek o certyfikację

01 Wprowadzenie i cel programu

Niniejszy program prowadzi certyfikację organizacji świadczących **usługi rozwojowe** (szkolenia, doradztwo, e-learning, mentoring, walidacja kwalifikacji) zgodnie z normą **ISO 21001:2018** (Educational Organizations Management Systems — EOMS, czyli system zarządzania organizacjami edukacyjnymi) wraz z dodatkowym audytem zgodności z **Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych** (BUR) prowadzonej przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP).

Od 1 stycznia 2026 roku wpis do BUR podlega wymogom **Rozporządzenia Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej z 28 lipca 2023 roku** w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe (Dz.U. 2023 poz. 1686). Aktualny Regulamin BUR obowiązuje od 31 marca 2026 roku. Jednym z warunków wpisu jest posiadanie certyfikatu lub dokumentu potwierdzającego akredytację potwierdzającego jakość świadczonych usług rozwojowych.

Program adresowany jest do firm szkoleniowych, doradczych, e-learningowych, ośrodków egzaminacyjnych oraz instytucji walidujących kwalifikacje — chcących wpisać swoje usługi do BUR i pozyskiwać klientów korzystających z dofinansowania ze środków publicznych (FERS 2021-2027, Krajowy Fundusz Szkoleniowy, środki regionalne RPO, projekty unijne).

Certyfikat ISO 21001:2018 **jest uznawany przez PARP** jako dokument potwierdzający jakość usług rozwojowych zgodnie z Regulaminem BUR (poz. 14 Listy PARP). Certyfikat wydawany jest w wariantach dobrowolnym (przez Multicert jako niezależną jednostkę certyfikującą) albo akredytowanym (przez partnerską jednostkę akredytowaną wg ISO/IEC 17021-1) — szczegóły w sekcji „Wariant dobrowolny i akredytowany”.

02 Zakres certyfikacji

Program obejmuje następujące typy usług rozwojowych dopuszczonych do BUR:

- **Szkolenia stacjonarne** (otwarte, zamknięte, in-house, dla pracowników administracji publicznej, dla małych i średnich przedsiębiorstw)
- **Szkolenia zdalne i hybrydowe** (synchroniczne — webinary, asynchroniczne — e-learning, blended learning)
- **Doradztwo** (rozwojowe, biznesowe, branżowe, w tym doradztwo wpisane do BUR jako odrębna kategoria od szkoleń)
- **Mentoring i coaching** (programy długoterminowe rozwoju kompetencji, w tym executive coaching dla kadry zarządzającej)
- **Walidacja kwalifikacji** (Zintegrowany System Kwalifikacji — ZSK, walidacje branżowe wpisane do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji)
- **Egzaminy zewnętrzne** (TGLS, TELC, ECDL, BCS, branżowe egzaminy techniczne)

Wykluczenia z zakresu: usługi nieopisane jako rozwojowe (np. konsulting strategiczny dla zarządów spółek giełdowych), studia podyplomowe regulowane Ustawą o szkolnictwie wyższym (te są w odrębnym rejestrze), usługi mentoringu nieformalnego bez udokumentowanej metodyki.

03 Norma referencyjna i wymagania dodatkowe

Bazą programu jest **ISO 21001:2018 — Educational Organizations Management Systems** (od 7 lipca 2025 obowiązuje także nowa wersja **ISO 21001:2025**; stara wersja obowiązuje przez okres przejściowy 3 lat — do 2028 r.). To międzynarodowa norma certyfikowalna oparta o strukturę High Level Structure (HLS) Annex SL — kompatybilna z ISO 9001/14001/45001. Norma definiuje wymagania dla:

1. **Kontekstu organizacji edukacyjnej** — analiza interesariuszy (uczący się, trenerzy, kadra, zamawiający, regulatorzy), zakres systemu, wymagania prawne i kompetencyjne.
2. **Przywódstwa i zaangażowania** — polityka edukacyjna, role i odpowiedzialności, zaangażowanie naczelnego kierownictwa, podejście learner-centric.
3. **Planowania** — ocena ryzyk i szans związanych z procesem uczenia, cele edukacyjne mierzalne, planowanie zmian.
4. **Wsparcia procesu uczenia** — kompetencje trenerów (CV, certyfikaty, doświadczenie udokumentowane), zasoby (materiały, infrastruktura), komunikacja, dokumentacja.
5. **Operacji** — projektowanie i opracowywanie usług rozwojowych, dostarczanie usługi (przebieg szkolenia, monitoring), kontrola dostawców (zewnętrznych ekspertów, podwykonawców).
6. **Oceny działania** — monitorowanie satysfakcji uczących się (ankiety, NPS — Net Promoter Score), audyt wewnętrzny, przegląd zarządzania, ocena efektywności.
7. **Doskonalenia** — niezgodności i działania korygujące, ciągłe doskonalenie, innowacje pedagogiczne.

Audyt zgodności z Regulaminem BUR obejmuje dodatkowo trzy obszary (są one wymaganiami Regulaminu BUR, nie poziomami pośrednimi — w certyfikacji wymagana jest pełna zgodność):

Zgodność z Regulaminem BUR: dokumentacja zgodna z wymaganiami Karty Dostawcy Usług, polityka cenowa transparentna (godzina szkolenia, koszt całkowity, brak ukrytych opłat), Oświadczenie o Zgodności z Wymaganiami BUR.

Walidacja efektów uczenia: mierzalne efekty uczenia się (wiedza, umiejętności, postawy), narzędzia walidacji (testy, projekty, demonstracje), dokumentacja walidacji per uczestnik (wymóg Regulaminu BUR §13).

Cyfrowy ślad usługi: obowiązkowy dla usług zdalnych — logowanie obecności (LMS, Microsoft Teams, Google Meet), nagrywanie kluczowych sesji, dokumentacja interakcji uczestnika z platformą (powołanie na ISO 29994:2021).

04 Proces certyfikacji w 6 krokach

Standardowy cykl certyfikacji obejmuje następujące etapy:

1. **Pre-audyt diagnostyczny** (1 dzień, opcjonalny) — identyfikacja luk w obecnym systemie zarządzania, ocena gotowości do audytu certyfikacyjnego, plan działań naprawczych. Rekomendowany dla organizacji bez wcześniejszego doświadczenia z systemami zarządzania ISO.
2. **Etap 1 — Audyt dokumentacyjny** (1-2 dni, zdalny lub on-site) — przegląd polityki edukacyjnej, procedur, dokumentacji ZSK/BUR, ITT (Initial Type Testing) — udokumentowanie kompetencji trenerów, programów szkoleniowych, narzędzi walidacji.
3. **Etap 2 — Audyt operacyjny** (2-3 dni on-site lub mieszany) — obserwacja sesji szkoleniowej, wywiady z uczestnikami i trenerami, weryfikacja zgodności praktyki z dokumentacją, próbka rozliczeń BUR (faktury, listy obecności, ewaluacje).
4. **Raport z audytu i wystawienie certyfikatu** (3-4 tygodnie po Etap 2) — szczegółowy raport z niezgodnościami i obserwacjami (jeśli dotyczy), działania korygujące, decyzja certyfikacyjna, wystawienie certyfikatu ISO 21001:2018 z zakresem szkoleń/usług rozwojowych.
5. **Wsparcie wpisu do BUR** (2-4 tygodnie) — przygotowanie dokumentacji aplikacyjnej (Karta Dostawcy Usług, Oświadczenie o Zgodności z Wymaganiami BUR), wsparcie w procesie weryfikacji PARP (do 60 dni od złożenia wniosku), reakcja na uwagi PARP.
6. **Audyty nadzorcze** (raz w roku, 1-2 dni) — weryfikacja utrzymania systemu, próbka rozliczeń BUR, recertyfikacja co 3 lata.

Termin pełnej certyfikacji: 8-14 tygodni od podpisania umowy (bez pre-audytu), 12-18 tygodni z pre-audytem. Dla firm z istniejącym ISO 9001 — skrócony cykl 6-10 tygodni (audyt zintegrowany).

05 Wariant dobrowolny i akredytowany

Certyfikacja prowadzi do **jednego certyfikatu zgodności z ISO 21001:2018** (od 2025 r. również ISO 21001:2025) wraz z auditem zgodności z Regulaminem BUR PARP — wymagana jest pełna zgodność, bez poziomów pośrednich. Certyfikat wydawany jest w jednym z dwóch wariantów:

Wariant dobrowolny — certyfikat wydaje Multicert jako niezależna jednostka certyfikująca (poza zakresem akredytacji PCA AC 210; klauzula zgodna z ISO/IEC 17065 §7.8). Spełnia wymóg Listy PARP („certyfikat wydany przez niezależną jednostkę certyfikującą”). Najszybsza i najtańsza droga do wpisu. **Cena pierwszego certyfikatu: 4 000-15 000 zł netto** (zależnie od skali, liczby lokalizacji i zakresu usług). **Gwarancja zwrotu kosztów:** w razie odrzucenia wniosku przez PARP z przyczyn merytorycznych dotyczących certyfikatu — pełen zwrot kosztów lub przejście na wariant akredytowany bez dopłaty.

Wariant akredytowany — certyfikat ISO 21001 wydaje partnerska jednostka akredytowana wg ISO/IEC 17021-1 (LL-C Certification, akredytacja ČIA nr 150/2025, sygnatariusz porozumień EA MLA i IAF MLA). Eliminuje ryzyko negatywnej weryfikacji przez PARP; honorowany w UE i na rynkach globalnych. Opcjonalnie prowadzony jako audit zintegrowany z ISO 9001:2015. **Cena: 8 000-20 000 zł netto.**

W obu wariantach: certyfikat ważny **3 lata**, dwa audyty nadzorcze w cyklu, audit recertyfikacyjny przed wygaśnięciem. **Wsparcie wpisu do BUR** (Karta Dostawcy Usług + reakcja na uwagi PARP) — w cenie. **Rabat dla organizacji wielolokalizacyjnych** dla sieci: 20-30% przy 5+ lokalizacjach. **Audit zintegrowany z ISO 9001** (jeśli organizacja ma już ISO 9001 z zakresem szkoleniowym): audit zintegrowany, rabat 25-35%. Audyty nadzorcze: 35-45% kosztu certyfikatu pierwszego; recertyfikacja: 60-70%.

06 Konstrukcja i wiarygodność schematu certyfikacji

Program jest **dobrowolnym schematem certyfikacji typu 6** w rozumieniu **ISO/IEC 17067:2013** (schemat certyfikacji systemu zarządzania). Norma odniesienia — **ISO 21001:2018** (od 2025 r. również **ISO 21001:2025**) — jest formalną normą międzynarodową ISO, certyfikowalną i tożsamą z pozycją nr 14 na *Liście certyfikatów/akredytacji* PARP. Sam proces audytu i certyfikacji prowadzony jest według reguł **ISO/IEC 17021-1:2015** (audyt i certyfikacja systemów zarządzania); w zakresie certyfikacji usługi edukacyjnej jako wyrobu stosuje się odpowiednio **ISO/IEC 17065:2012**.

- **Cykl certyfikacji:** certyfikat ważny 3 lata. Audyt początkowy w dwóch etapach (Etap 1 — przegląd dokumentacji i gotowości; Etap 2 — audyt wdrożenia na miejscu lub zdalnie), następnie dwa audyty nadzorcze (w 12. i 24. miesiącu) oraz audyt recertyfikacyjny przed wygaśnięciem.
- **Czas trwania audytu:** liczba dni audytowych ustalana zgodnie z **IAF MD 5** (czas audytu w zależności od liczby pracowników i złożoności organizacji), a dla organizacji wielolokalizacyjnych — z próbkowaniem wg **IAF MD 1**.
- **Kompetencje audytorów:** spełniają kryteria wg **ISO/IEC 17021-1 §7** — wykształcenie i doświadczenie w sektorze edukacyjnym/szkoleniowym, szkolenie z wymagań ISO 21001, audyty pod nadzorem oraz utrzymanie kompetencji (CPD).
- **Zawieszenie, cofnięcie i znak:** zasady zawieszenia, cofnięcia i ograniczenia zakresu certyfikatu oraz reguły używania certyfikatu i znaku przez organizację certyfikowaną określone wg **ISO/IEC 17021-1 §8-9**. Nadużycie znaku skutkuje zawieszeniem lub cofnięciem certyfikatu.
- **Bezstronność:** decyzję certyfikacyjną podejmuje niezależny komitet certyfikujący; audytorzy nie świadczą usług doradczych dla organizacji certyfikowanej przez 24 miesiące poprzedzające audyt (ISO/IEC 17021-1 §5).

Weryfikacja przez PARP. Certyfikat ISO 21001 figuruje na liście PARP z trybem „weryfikacja na wniosek zainteresowanej instytucji” — PARP ocenia indywidualnie każdy zgłoszony certyfikat (inaczej niż ISO 9001:2015 z zakresem usług rozwojowych, weryfikowany „z urzędu”). Lista PARP nie wymaga, by jednostka była akredytowana, lecz by certyfikat wydała **niezależna jednostka certyfikująca** — ten warunek Multicert spełnia (wariant dobrowolny). **Wariant akredytowany** realizowany jest przez partnera (LL-C Certification, akredytacja ČIA nr 150/2025 wg ISO/IEC 17021-1, sygnatariusz EA MLA / IAF MLA), co eliminuje ryzyko negatywnej weryfikacji.

Złożenie wniosku o certyfikację: formularz zgłoszeniowy dostępny pod adresem multicert.pl/dokumenty/wniosek-o-certyfikacje-bur. Wniosek można złożyć bez kompletu dokumentów; do przygotowania wyceny i planu audytu pomocne są: odpis KRS/CEIDG, NIP i REGON, lista usług rozwojowych planowanych do wpisu w BUR, liczba trenerów i dokumentacja ich kompetencji, posiadane certyfikaty (np. ISO 9001 ze wskazaniem zakresu), informacja o usługach zdalnych/LMS oraz wykaz lokalizacji.

07 Cennik i terminy

Cennik (orientacyjny)

- **Wariant dobrowolny:** 4 000-15 000 zł netto (certyfikat wydaje Multicert; zależnie od skali, liczby lokalizacji i zakresu usług)
- **Wariant akredytowany:** 8 000-20 000 zł netto (certyfikat ISO 21001 wydaje partner akredytowany — LL-C, ČIA nr 150/2025; opcjonalnie zintegrowany z ISO 9001)
- Audyty nadzorcze: 35-45% ceny pierwszej · Recertyfikacja po 3 latach: 60-70% ceny pierwszej
- Wsparcie wpisu do BUR (Karta Dostawcy + reakcja na uwagi PARP): **w cenie**
- Rabat dla organizacji wielolokalizacyjnych: 20-30% przy ≥ 5 lokalizacjach · Audit zintegrowany z ISO 9001 (audit zintegrowany): rabat 25-35%
- Gwarancja zwrotu kosztów (wariant dobrowolny): 100% zwrotu lub przejście na wariant akredytowany bez dopłat w razie odrzucenia merytorycznego przez PARP

Podane kwoty są orientacyjne i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego — wycena sporządzana indywidualnie po przeglądzie zgłoszenia (z uwzględnieniem czasu auditu wg IAF MD 5 / IAF MD 1).

Terminy: wariant dobrowolny — ok. 6-12 tygodni od podpisania umowy do aktywnego wpisu w BUR; wariant akredytowany — 12-18 tygodni; dla firm z istniejącym ISO 9001 z zakresem szkoleniowym — 6-10 tygodni (audit zintegrowany).

Wpis w 2026: Regulamin BUR z 31 marca 2026 — certyfikat ISO 21001 jest dopuszczalnym dokumentem potwierdzającym jakość (poz. 14 Listy PARP). Pełen cykl certyfikacji można zamknąć przed deadline'em programu FERS 2021-2027.

08 Powołania normatywne i prawne

Powołania normatywne

- **ISO 21001:2018** — Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use (norma bazowa).
- **ISO 9001:2015** — Systemy zarządzania jakością — powołanie dla zarządzania procesowego (opcjonalny audit zintegrowany w wariancie akredytowanym).
- **ISO/IEC 17021-1:2015** — Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems (podstawa procesu auditu i certyfikacji; akredytacja jednostki partnerskiej Multicert).
- **ISO/IEC 17065:2012** — Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products, processes and services (stosowane odpowiednio przy certyfikacji usługi edukacyjnej jako wyrobu).
- **ISO/IEC 17067:2013** — Conformity assessment — Fundamentals of product certification and guidelines for certification schemes (typ schematu certyfikacji).
- **IAF MD 5** — Determination of audit time of management systems (czas trwania auditu w zależności od liczby pracowników i złożoności).
- **IAF MD 1** — Certification of multiple sites based on sampling (próbkiwanie lokalizacji dla organizacji wielolokalizacyjnych).
- **ISO 29993:2017** — Learning services outside formal education — Service requirements (wytyczne dla usług szkoleniowych pozaformalnych).
- **ISO 29994:2021** — Learning services — Requirements for distance learning (wytyczne dla szkoleń zdalnych).

Powołania prawne (Unia Europejska i prawo krajowe)

- **Rozporządzenie Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej z 28.07.2023** — w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe (Dz.U. 2023 poz. 1686) — fundament prawny BUR.
- **Regulamin Bazy Usług Rozwojowych z 31.03.2026** — aktualnie obowiązujący regulamin PARP — wymagania dla Dostawców Usług, Karta Dostawcy, walidacja efektów uczenia.
- **Ustawa z 9.06.2022 o wspieraniu i resocjalizacji nieletnich** — wymóg KRK dla trenerów pracujących z młodzieżą (powołanie dla art. 14 i 15 ustawy).
- **Ustawa z 22.12.2015 o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji** — ZSK i walidacja kwalifikacji rynkowych (powołanie dla zakresu walidacji).
- **Rozporządzenie (UE) 2016/679 (RODO)** — ochrona danych osobowych uczestników szkoleń — wymóg pełnej zgodności.
- **Program FERS 2021-2027** — Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego — główne źródło dofinansowania usług rozwojowych w Polsce.

Wytyczne branżowe i wzorce dobrych praktyk

- **SUS 2.0 (DEKRA Polska)** — Standard Usług Szkoleniowych 2.0 — alternatywny certyfikat akceptowany przez PARP do BUR.
- **MSUES (Małopolska)** — Małopolski Standard Usług Edukacyjno-Szkoleniowych — alternatywny certyfikat akceptowany do BUR.
- **MES (Modułowy System Edukacyjno-Szkoleniowy)** — alternatywny system uznawania jakości usług edukacyjnych w BUR.
- **Kwalifikacje IBE** — Instytut Badań Edukacyjnych — kwalifikacje rynkowe w ZSK.
- **Krajowy Fundusz Szkoleniowy (KFS)** — system dofinansowania szkoleń pracowników z funduszu pracy.

09 Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność

Podstawą programu jest norma ISO 21001:2018 (norma międzynarodowa Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej dla systemów zarządzania w organizacjach edukacyjnych) wraz z wymaganiami Regulaminu Bazy Usług Rozwojowych prowadzonej przez PARP. Program certyfikacji prowadzony jest w oparciu o formalną normę zewnętrzną (CEN/ISO/TS), co zapewnia międzynarodową porównywalność wymagań. Program stanowi własność jednostki Multicert Sp. z o.o.

Status akredytacyjny (klauzula zgodna z ISO/IEC 17065 §7.8). Niniejszy program certyfikacji prowadzony jest jako program własny jednostki Multicert Sp. z o.o., poza zakresem akredytacji Polskiego Centrum Akredytacji nr AC 210. Certyfikat wydawany jest na zasadach określonych w niniejszym programie oraz w **Regulaminie certyfikacji dobrowolnej Multicert (MS-REG 001:2026)**, dostępnym pod adresem multicert.pl/dokumenty/regulamin-certyfikacji-dobrowolnej. Multicert prowadzi działalność z zachowaniem zasad bezstronności, niezależności i poufności wymaganych przez normy ISO/IEC 17065:2012 oraz ISO/IEC 17021-1:2015.

Bezstronność i niezależność

Multicert deklaruje pełną bezstronność zgodnie z wymaganiami ISO/IEC 17065 §4.2 oraz ISO/IEC 17021-1 §5. Audytorzy nie świadczą usług doradczych dla certyfikowanej organizacji w okresie 24 miesięcy poprzedzających audyt. Decyzję o przyznaniu certyfikatu podejmuje niezależny komitet certyfikujący.

Reklamacje, odwołania i skargi

- **Reklamacje** dotyczące postępowania audytowego — adres biuro@multicert.pl, termin rozpatrzenia **30 dni roboczych**.
- **Odwołania** od decyzji certyfikacyjnej — rozpatrywane przez niezależny komitet odwoławczy, termin **60 dni roboczych**.
- **Skargi stron trzecich** dotyczące certyfikowanej organizacji — kanał survey@multicert.pl; przy potwierdzeniu zasadności inicjowany jest audyt nadzorczy bez zapowiedzi.

10 Kontakt i wniosek o certyfikację

PEŁNOMOCNIK KLIENTA

Joanna Kałuża

Doradca ds. certyfikacji systemów zarządzania i programów branżowych

Tel.: **+48 508 354 544**

E-mail: joanna.kaluza@multicert.pl

DANE REJESTROWE JEDNOSTKI CERTYFIKUJĄCEJ

Multicert Sp. z o.o.

ul. Mydlarska 47A, 04-690 Warszawa

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS

KRS **0000681322** · NIP **9522163792** · REGON **367470425**

multicert.pl

Wniosek o certyfikację: formularz zgłoszeniowy dostępny pod adresem multicert.pl/wniosek-o-certyfikacje (lub rozszerzony formularz: multicert.pl/dokumenty/wniosek-o-certyfikacje-bur).

Wstępna wycena przygotowywana w ciągu 2 godzin w godzinach pracy biura, niezobowiązująca, oparta na indywidualnej analizie zakresu i specyfiki organizacji.