

Manwal dwar  
il-Proċessi tal-Liċenzjar  
u l-Evalwazzjoni  
Esterna ta' Ċentri  
tal-Edukazzjoni u  
l-Ħarsien ta' Tfal  
fis-Snin Bikrin

Id-Direttorat għall-Kwalità u l-Istandards fl-Edukazzjoni (DKSE)

2023



**GVERN TA' MALTA**  
MINISTERU GĦALL-EDUKAZZJONI, L-ISPORT  
IŻ-ŻĠHAŻAĠĦ, IR-RIĊERKA U L-INNOVAZZJONI  
ID-DIRETTORAT GĦALL-KWALITÀ U L-ISTANDARDS FL-EDUKAZZJONI

Agġornat: Settembru 2024  
Triq Joseph Abela Scolaro, Hamrun, Malta  
T + 356 2598 1400 E [customercare.dqse@gov.mt](mailto:customercare.dqse@gov.mt)  
[education.gov.mt](http://education.gov.mt)

## WERREJ

1	L-GHAN TA' DAN IL-MANWAL.....	5
2	LIĊENZJAR .....	6
	2.1 FAŽI TA' QABEL IL-LIĊENZJAR.....	7
	2.2 II-FAŽI TAL-LIĊENZJAR.....	8
	2.3 REVIŻJONI TAL-LIĊENZJA TAĊ-ĊENTRU .....	9
3	GHALIEX ISIRU Ż-ŻJARAT TA' EVALWAZZJONI ESTERNA.....	10
4	IL-VALURI EWLENIN LI FUQHOM HUMA MSEJSA L-PROĊESSI TAL-EVALWAZZJONI ESTERNA.....	10
5	X'INHU MISTENNI MIĊ-ĊENTRI TA' EDUKAZZJONI U HARSJEN TAT-TFAL FIS-SNIN BIKRIN .....	11
6	IT-TIM TA' UFFIĊJALI TAL-EVALWAZZJONI ESTERNA.....	12
7	KIF TITMEXXA Ż-ŻJARA TA' EVALWAZZJONI ESTERNA.....	12
	STADJU 1   QABEL IŻ-ŻJARA TA' EVALWAZZJONI ESTERNA.....	12
	STADJU 2   WAQT IŻ-ŻJARA TA' EVALWAZZJONI ESTERNA.....	13
	STADJU 3   X'JIĠRI WARA Ż-ŻJARA TA' EVALWAZZJONI .....	15
8	IL-PROĊEDURA BIEX JITRESSAQ ILMENT .....	16

## Lista ta' Abbrevjazzjonijiet

DKSE	Id-Direttorat għall-Kwalità u l-Istandards fl-Edukazzjoni
DSWS	Id-Dipartiment għall-Istandards fil-Ħarsien Soċjali
ECEC	L-Edukazzjoni u l-Ħarsien tat-tfal fis-Snin Bikrin
ERS	It-Taqsima ta' Evalwazzjoni Esterna
LRP	Persuna Legalment Responsabbli
MEDE	Il-Ministeru għall-Edukazzjoni u x-Xogħol
MEYR	Il-Ministeru għall-Edukazzjoni, Żgħażaġġ, Ricerka u Innovazzjoni
MFSS	Il-Ministeru għall-Familja u s-Solidarjetà Soċjali
POMA	L-Att dwar il-Protezzjoni tal-Minuri
RCS	It-Taqsima Regulatorja u ta' Konformità

## 1 | L-GĦAN TA' DAN IL-MANWAL

Dan il-manwal huwa mfassal biex jiggwida liċ-Ċentri għal Edukazzjoni u Harsien tat-Tfal fis-Snin Bikrin (Ċentri) fl-istadji varji tal-evalwazzjoni esterna u l-proċessi tal-liċenzjar imwettqa mid-Direttorat għall-Kwalità u l-Istandards fl-Edukazzjoni (DKSE). Dawn huma infurmati mill-prinċipji li jinsabu fid-dokumenti ewlenin ta' politika:

- *Qafas tal-Kurrikulu Nazzjonali għal Kulhadd (2012).*
- *Gwida għall-Edukaturi dwar il-Pedagoġija u l-Assessjar - L-Użu tal-Approċċ tal-Kisbiet tat-Tagħlim: L-għodda meħtieġa għaċ-Ċiklu tas-Snin Bikrin (2015).*
- *Standards Nazzjonali għas-Servizzi ta' Edukazzjoni u Harsien tat-Tfal fis-Snin Bikrin (0-3 Snin) (2021).*
- *Kriterji ta' Reġistrazzjoni għal Servizzi ta' Edukazzjoni u Harsien tat-Tfal fis-Snin Bikrin (0-3 Snin) (2021).*
- *Qafas ta' Assigurazzjoni tal-Kwalità għall-Edukazzjoni f'Malta (0-16-il sena) (2023).*
- Riċerka internazzjonali relatata ma' elementi ewlenin tal-aħjar prattiki fl-Edukazzjoni u l-Harsien tat-Tfal fis-Snin Bikrin (ECEC) u l-assigurazzjoni tal-kwalità.

Dan il-manwal għandu l-għan li jwieġeb diversi mistoqsijiet relatati maċ-Ċentri li jsiru minn dawk li jipprovdu s-servizz, ġenituri u imsieħba oħra. Dawn jinkludu:

- X'irid jagħmel centru biex jikseb liċenzja biex jopera?
- Għaliex isiru ż-żjarat ta' evalwazzjoni esterna?
- X'inhuma l-prinċipji ewlenin li jiggwidaw lit-tim li jagħmel l-evalwazzjoni esterna?
- X'inhuma l-valuri ewlenin li jsejsu ż-żjara ta' evalwazzjoni esterna?
- X'inhu mistenni miċ-ċentri mit-tim ta' uffiċjali tal-evalwazzjoni esterna?
- Min hu t-tim ta' uffiċjali tal-evalwazzjoni esterna?
- Kif titwettaq żjara ta' evalwazzjoni esterna?
- X'inhi l-proċedura biex jitressaq ilment?

## Terminologija

Biex il-manwal ikun jista' jinqara b'mod mexxej:

- Il-kelma 'ċentru/i' tintuża kull meta jkun hemm referenza għal 'Ċentru/i ta' Edukazzjoni u Harsien tat-Tfal fis-Snin Bikrin.'
- IL-kelma 'tfal' tintuża kull meta jkun hemm referenza għal 'trabi', u 'tfal żgħar'.
- Il-kelma 'ġenituri' tintuża kull meta jkun hemm referenza għal 'ġenituri' u 'gwardjani legali'.

## 2 | LIĊENZJAR

It-Taqsima Regulatorja u ta' Konformità (RCS) hi responsabbli għal-liċenzjar taċ-ċentri u li twettaq iż-żjarat neċessarji sabiex tiġi żgurata konformità u b'hekk jintlaħqu l-istandards meħtieġa. Il-fażi ta' qabel il-liċenzjar tikkonsisti minn diversi stadji kif tindika l-figura ta' hawn taħt.

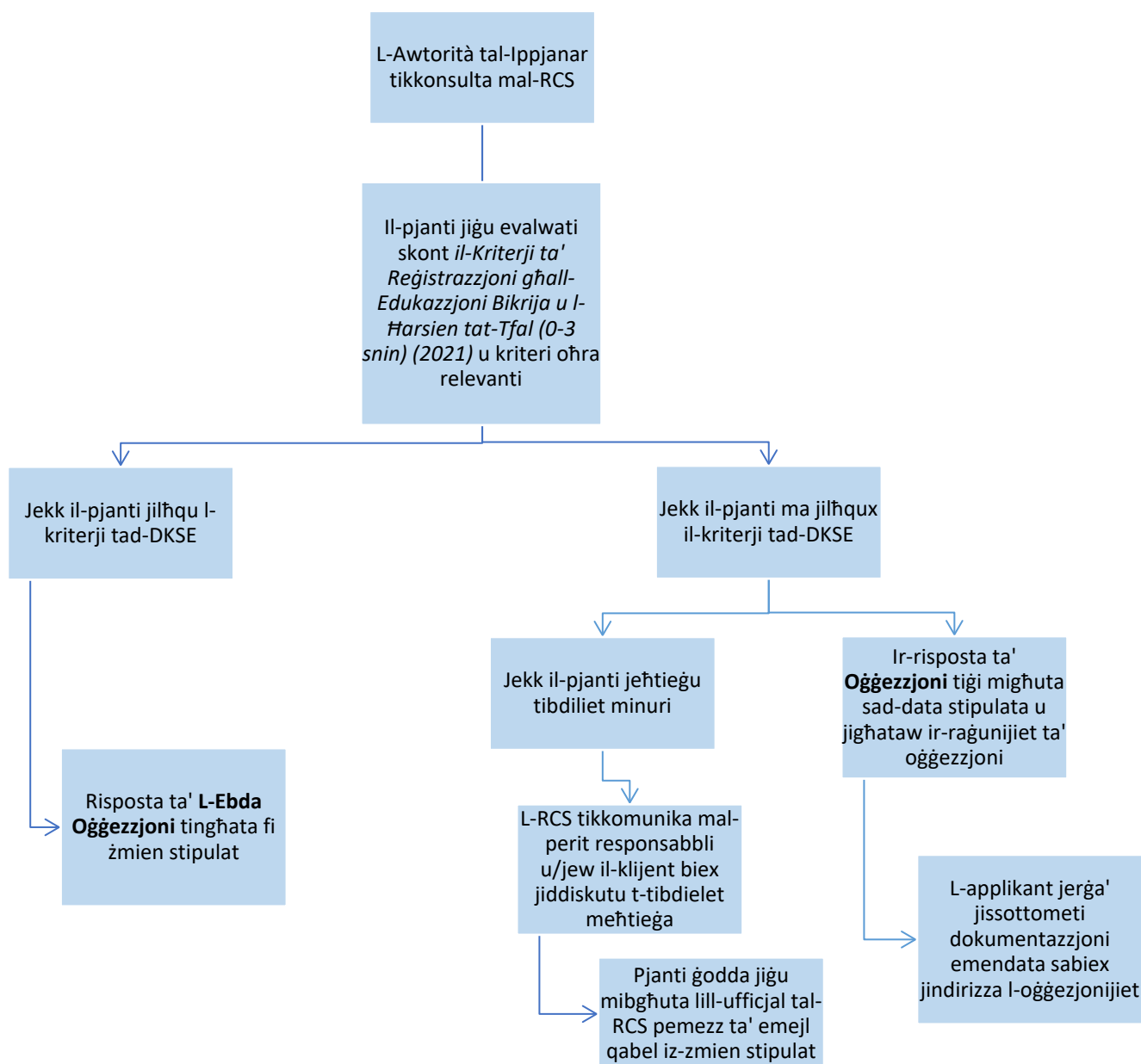


Figura 1: *Il-fażi ta' qabel il-liċenzjar.*

## 2.1 FAŽI TA' QABEL IL-LIĊENZJAR

Il-fażi ta' qabel il-liċenzjar hi pass importanti sabiex jiġi stabbilit ċentru. Din il-fażi tiżgura li l-miżuri kollha meħtieġa ta' konformità, ikunu twettqu qabel ma tibda l-proċedura tal-liċenzjar. Dawn huma l-istadji ewlenin involuti f'dan il-proċess:

### Gwida u Appoġġ Inizjali

L-RCS hi l-ewwel punt ta' kuntatt għal kull min jixtieq jiftaħ ċentru sabiex jikseb it-tagħrif u l-linji gwida meħtieġa.

Kull min hu interessat jista' jikseb iktar tagħrif permezz tan-numru telefoniku 25981400 jew permezz tal-emejl [customercare.dgse@gov.mt](mailto:customercare.dgse@gov.mt)

### Evalwazzjoni ta' Fattibilità

Qabel ma wieħed jissottometti l-applikazzjoni lill-Awtorità tal-Ippjanar, ninkoraġġixxu lil min japplika sabiex jikkonsulta mad-DKSE.

Id-DKSE hu kommess li jipprovdi rispons fil-ħin u jevalwa l-fattibilità tal-propjetà fejn ikun qed jiġi propost b'ħala sit taċ-ċentru.

### Kollaborazzjoni mal-Awtorità tal-Ippjanar

L-Awtorità tal-Ippjanar taħdem fil-qrib mad-DKSE, partikolarment fejn hemm każijiet relatati ma' Klassi 2C li hu relatat ma' ppjanar taċ-ċentri.

### Evalwazzjoni tal-Pjanti tal-Bini

Id-DKSE jmexxi evalwazzjoni metikoluża tal-pjanti tal-bini malli jiġu sottomessi, u jiżgura li jkunu konformi mar-regolamenti rilevanti.

It-tim tad-DKSE jwieġeb lill-Awtorità tal-Ippjanar fil-perjodu ta' żmien kif rikjest.

L-Eżitu jkun: 'L-Ebda Ogġezzjoni' jew 'Ogġezzjoni'.

Jekk il-pjanti tal-bini jkunu konformi mar-regolamenti rilevanti, l-applikant ikun mgħarraf li m'hemm l-ebda ogġezzjoni. Imma jekk l-applikazzjoni ma tilhaqx il-kriterji meħtieġa, tintbagħat risposta t'ogġezzjoni, akkumpanjata b'raġunijiet iddettaljati u bbażati fuq il-kriterji tad-DKSE.

### Aġġustamenti Minuri u Konformità

L-RCS joffri l-għajnuna f'każijiet fejn ikun hemm bżonn bidliet żgħar sabiex ikun hemm konformità sħiħa mal-*iStandards Nazzjonali għall-Edukazzjoni Bikrija u l-Ħarsien tat-Tfal (0-3 snin) (2021)* u *l-Kriterji ta' Registrazzjoni għall-Edukazzjoni Bikrija u l-Ħarsien tat-Tfal (0-3 snin) (2021)*.

Id-DKSE joffri li jagħmel laqgħa online jew inkella jikkomunika b'emejl mal-applikant u/jew il-perit responsabbli għall-gwida permezz tal-emendi meħtieġa.

### Aktar Konsultazzjoni

Jekk l-Awtorità tal-Ippjanar teħtieġ li jkun hemm aktar konsultazzjoni jew bidliet fid-dokumenti sottomessi, id-DKSE jaħdem mill-qrib mal-applikant sabiex jindirizza t-tħassib u tiżgura konformità mal-istandards tad-DKSE.

### Nota Importanti

Wieħed għandu jifhem sew li meta jinħareġ permess mill-Awtorità tal-Ippjanar, dan waħdu ma jfissirx li jkun ħareġ il-permess biex jibda jopera ċ-ċentru. Wieħed irid ikun ukoll konformi mal-kriterji tad-DKSE sabiex ikollu l-awtorizzazzjoni sħiħa.

Il-fażi ta' qabel il-liċenzjar tiżgura li kull ċentru ikun tfassal b'tali mod li jipprovdi ambjent san u konformi għal tfal żgħar.

## 2.2 IL-FAŽI TAL-LIĊENZJAR

Il-liċenzja għal ċentru tinħareġ skont Kapitolu 605 tal-Att tal-Edukazzjoni, *L-Istandards Nazzjonali għall-Edukazzjoni Bikrija u l-Harsien tat-Tfal (0-3 snin) (2021)*, *il-Kriterji ta' Reġistrazzjoni għall-Edukazzjoni Bikrija u l-Harsien tat-Tfal (0-3 snin) (2021)* u tad-[dokument tal-Interpretazzjoni tal-Kriterji ta' Reġistrazzjoni \(2021\)](#). Il-fażi tal-liċenzjar hija importanti sabiex jiġi mwaqqaf ċentru Il-fażi tal-liċenzjar tikkonsisti f'dawn l-istadji:

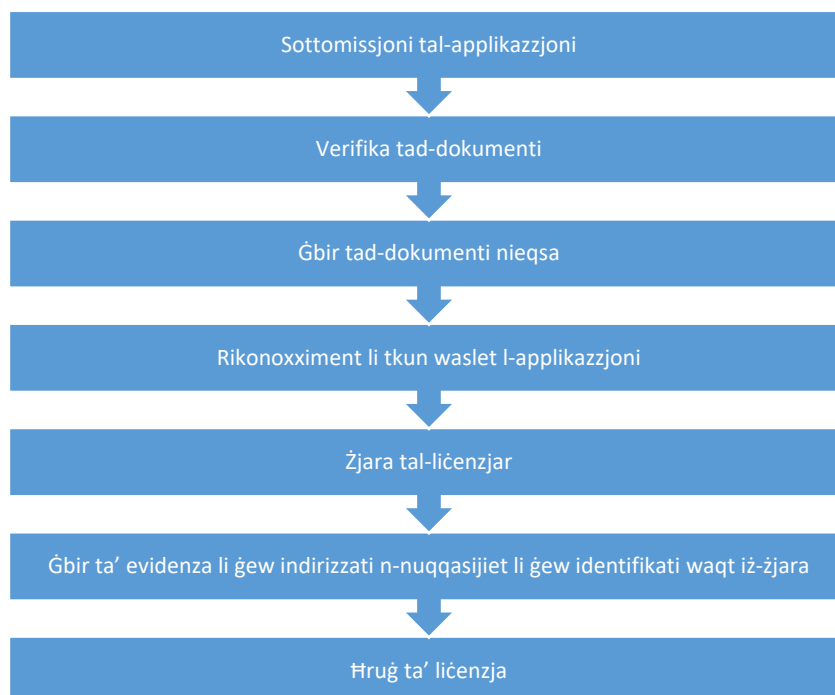


Figura 2: Il-fażi tal-liċenzjar.



## Sottomissjoni tal-Applikazzjoni tal-Liċenzja

L-applikant jibda l-proċess tal-liċenzjar billi jissottometti applikazzjoni għal liċenzja permezz tal-[portal tad-DKSE](#) u jehmeż d-dokumenti kollha meħtieġa.

## Verifikazzjoni tad-Dokumenti

L-uffiċjali tad-DKSE responsabbli mill-ħruġ ta' liċenzji għaċ-ċentri jevalwaw bir-reqqa d-dokumenti sottomessi skont kif speċifikat fl-applikazzjoni.

Jekk applikazzjoni jkollha dokumentazzjoni nieqsa jew xi ineżattezzi, tiġi kkunsidrata bħala mhux kompluta. F'dan il-każ, uffiċjal tad-DKSE jinforma l-applikant biex jissottometti d-dokumenti nieqsa. Dokumenti miżjuda jiġu evalwati sa massu ta' hamest ijiem ta' xogħol.

## Irċevuta ta' Konferma

Ladarba d-dokumenti kollha jiġu evalwati u aċċettati, l-uffiċjal tad-DKSE joħroġ irċevuta ta' konferma lill-applikant.

## Żjara fuq il-Post u Evalwazzjoni ta' Konformità

Fi żmien tliet xhur mid-data tal-irċevuta ta' konferma, u jekk tkun ingħatat il-liċenzja, l-uffiċjali tad-DKSE jagħmlu żjara fuq il-post. Matul din iż-żjara, huma jevalwaw il-konformità tal-post mar-rekwiżiti kif stabbiliti fl-[iStandards Nazzjonali għas-Servizzi ta' Edukazzjoni Bikrija u l-Harsien tat-Tfal \(0-3 snin\) \(2021\)](#), u l-[Kriterji ta' Reġistrazzjoni għall-Edukazzjoni Bikrija u l-Harsien tat-Tfal \(0-3 snin\) \(2021\)](#).

Barra minn hekk, waqt iż-żjara fuq il-post, l-uffiċjal tad-DKSE, jikkalkula u jiddeċiedi l-kapaċità massima tat-tfal fiċ-ċentru.

## ħruġ ta' Liċenzja

La darba l-applikazzjoni tiġi approvata mid-direttur tad-DKSE, tinħareġ liċenzja ta' ċentru. Din il-faġi ta' liċenzjar komprensiva tiżgura li ċ-ċentru jissodisfa r-rekwiżiti regolatorji kollha, jigarantixxi ambjent sigur u konformi għat-tfal.

## 2.3 REVIŻJONI TAL-LIĊENZJA TAĊ-ĊENTRU

Il-proċess għal reviżjoni tal-liċenzja ta' ċentru huwa mfassal hawn taħt.

## Sottomissjoni Online ta' Applikazzjoni għar-Revizjoni

Biex tintalab revizjoni tal-liċenzja, trid tigi sottomessa formola ta' applikazzjoni online fi żmien tliet xhur mid-data ta' kull bidliet magħmula, kif speċifikat fl-Att dwar l-Edukazzjoni Kap. 605.

## Speċifikazzjoni tal-Bidliet

Kull bidla magħmula miċ-ċentru għandha tigi ddikjarata b'mod ċar fuq il-formola ta' applikazzjoni għar-revizjoni.

Wara s-sottomissjoni tal-formola ta' applikazzjoni għar-revizjoni tal-liċenzja, id-DKSE jitlob dokumentazzjoni speċifika rilevanti għat-tip ta' bidla li qed issir miċ-ċentru.

## Possibiltà ta' Żjara ta' Revizjoni tal-Liċenzja

F'ċertu każijiet, kif meqjus xieraq, id-DKSE jista' jwettaq żjara ta' revizjoni tal-liċenzja biex tiżgura l-konformità mar-regolamenti u l-istandards.

## 3 | GĦALIEX ISIRU Ż-ŻJARAT TA' EVALWAZZJONI ESTERNA

Żjarat ta' evalwazzjoni esterna jsiru:

- Sabiex jiżguraw li ċ-ċentri jissodisfaw ir-rekwiżiti legiżlattivi u regolatorji.
- Jipprovdu evalwazzjoni esterna tal-kwalità tas-servizz offrut, kif meħtieġ mill-istandards [fl-iStandards Nazzjonali għall-Edukazzjoni u l-Ħarsien tat-Tfal fis-Snin Bikrin \(0-3 Snin\) \(2021\)](#).
- Jidentifikaw u jafferaw prattiki tajbin fil-kwalità tal-edukazzjoni u l-ħarsien tat-tfal ipprovduti.
- Iħeġġu t-titjib fil-kwalità tal-edukazzjoni u l-ħarsien ipprovduti.
- Jipprovdu appoġġ għall-proċess ta' evalwazzjoni interna taċ-ċentru.
- Jinvestigaw l-ilmenti mressqa mill-imsieħba u l-pubbliku ġenerali.

## 4 | IL-VALURI EWLENIN LI FUQHOM HUMA MSEJSA L-PROĊESSI TAL-EVALWAZZJONI ESTERNA

L-uffiċjali tad-DKSE huma impenjati li jimxu fuq sett ta' valuri ewlenin li fuqhom huma msejsa l-proċessi u l-mudelli kollha tal-evalwazzjoni esterna. Dawn jinkludu:

- L-ogħla livell ta' kondotta professjonali, integrità u sensittività matul il-proċess kollu, u li jaġixxu fl-aħjar interess tat-tfal.
- Trasparenza sħiħa u oġġettività f'kull aspekk tax-xogħol u f'kull komunikazzjoni li ssir qabel, waqt u wara ż-żjara ta' evalwazzjoni.

- L-abbiltà li jikkomunikaw b'tali mod li jinvolvu l-impjegati kollha taċ-centru f'djalogu professjonali.
- Kunfidenzjalità matul il-proċess kollu tal-evalwazzjoni esterna.



Figura 3: *Il-valuri ewlenin li fuqhom huma msejsa l-proċessi tal-evalwazzjoni esterna.*

## 5 | X'INHU MISTENNI MIĊ-ĊENTRI TA' EDUKAZZJONI U HARSJEN TAT-TFAL FIS-SNIN BIKRIN

Evalwazzjoni esterna hija effettiva meta titwettaq fi spirtu ta' kollaborazzjoni u sħubija bejn l-impjegati kollha taċ-centru u t-tim tal-uffiċjali li jkunu qed jagħmlu ż-żjara ta' evalwazzjoni. Għal din ir-raġuni, il-Persuna Legalment Responsabbli (LRP), il-manijer taċ-centru, u l-edukaturi tat-tfal huma mistennija li:

- Jikkollaboraw mal-uffiċjali matul l-istadji differenti tal-proċess tal-evalwazzjoni.
- Iżommu relazzjoni onesta u pożittiva, ibbażata fuq fiduċja u rispett reċiproku, mat-tim tal-uffiċjali.
- Ikollhom djalogu professjonali mat-tim tal-uffiċjali dwar aspetti rilevanti fl-iżvilupp kontinwu, fil-kwalità tal-esperjenzi tal-edukazzjoni u l-ħarsien tat-tfal.
- Ikunu impenjati biex jieħdu azzjoni fuq dak li jkun inkiteb fir-rapport wara ż-żjara tal-evalwazzjoni esterna.

## 6 | IT-TIM TA' UFFIĊJALI TAL-EVALWAZZJONI ESTERNA

L-evalwazzjoni esterna hija eżercizzju kongunt li jinvolti żewġ uffiċjali mid-DKSE:

a | Uffiċjal mit-Taqsima Regulatorja u ta' Konformità (RCS) li jevalwa l-Istandards 1.1 – 1.6 [tal-Istandards Nazzjonali għas-Servizzi tal-Edukazzjoni u l-Harsien tat-Tfal fis-Snin Bikrin \(0-3 Snin\) \(2021\)](#). Dawn l-standards huma relatati mal-kwalità strutturali taċ-ċentri u jistgħu jiġu regolati u mkejla. L-indikaturi tal-kwalità strutturali jinkludu l-kwalifiki u l-ħiliet tal-impjegati taċ-ċentru, id-daqs tal-grupp tat-tfal, il-proporzjon ta' edukaturi mat-tfal, ir-rekwiżiti tas-saħħa u s-sigurtà, u l-politiki, il-proċeduri u l-prattiki li jhallu impatt dirett fuq l-organizzazzjoni taċ-ċentru.

b | Uffiċjal Edukattiv mit-Taqsima tal-Evalwazzjoni Esterna (ERS) li jevalwa l-Istandards 2.1 – 2.6 [tal-Istandards Nazzjonali għas-Servizzi tal-Edukazzjoni u l-Harsien tat-Tfal fis-Snin Bikrin \(0-3 Snin\) \(2021\)](#). Dawn l-standards huma relatati mal-kwalità tal-proċess taċ-ċentri u li jinfluwenzaw direttament l-esperjenzi tat-tfal, il-benesseri u l-iżvilupp tagħhom. L-indikaturi tal-kwalità tal-proċess jinkludu r-relazzjonijiet bejn l-edukaturi u t-tfal, l-approċċ bejn l-edukazzjoni u l-ħarsien tat-tfal, il-prattiki pedagogiċi ta' kuljum, u l-involvement tal-ġenituri.

Huwa mistenni li ċ-ċentri jikkonformaw mar-regolamenti u jilħqu l-standards kollha.

## 7 | KIF TITMEXXA Ż-ŻJARA TA' EVALWAZZJONI ESTERNA

Iż-żjara ta' evalwazzjoni esterna fiha tliet stadji. Deskrizzjoni ta' kull stadju tinsab hawn taħt.

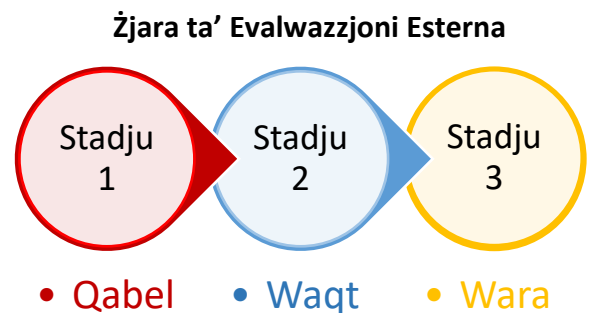


Figura 4: It-tliet stadji taż-żjara ta' evalwazzjoni esterna.

### STADJU 1 | QABEL IŻ-ŻJARA TA' EVALWAZZJONI ESTERNA

L-LRP u/jew il-manijer taċ-ċentru jirċievi posta elettronika mill-uffiċjal tal-RCS li tinfurmahom li se ssir żjara ta' evalwazzjoni esterna. Qabel l-evalwazzjoni esterna, l-LRP jintalab jissottometti numru ta' dokumenti bi tnejn għaž-żjara. Sadanittant, it-tim tal-uffiċjali jipprepara għaž-żjara billi janalizza dokumenti/informazzjoni dwar iċ-ċentru. Dawn jinkludu:

- Rapporti ta' żjarat ta' evalwazzjoni preċedenti.
- Dettalji ta' reġistrazzjoni/liċenzjar.
- Dokumenti mibgħuta mill-LRP/maniġer taċ-ċentru, kif mitluba.
- Lista ta' ilmenti dwar iċ-ċentru li jkunu saru fil-passat.
- Is-sit elettroniku taċ-ċentru (jekk ikollu).
- Tagħrif ieħor relevanti.

## STADJU 2 | WAQT IŻ-ŻJARA TA' EVALWAZZJONI ESTERNA

Żjara ta' evalwazzjoni esterna tinkludi:

- Laqgħa inizjali bejn l-LRP jew/u l-manिġer taċ-ċentru u t-tim ta' evalwazzjoni.
- Dawra maċ-ċentru.
- Analizi tad-dokumenti meħtieġa.
- Osservazzjoni u evalwazzjoni tal-kwalità tas-servizz.
- Sessjoni ta' feedback bejn l-LRP u/jew il-manिġer taċ-ċentru u t-tim ta' evalwazzjoni.
- Mili tal-Business Inspection pre-assessment form<sup>1</sup>.

### LAQGĦA INIZJALI BEJN L-LRP U/JEW IL-MANIĠER TAĊ-ĊENTRU U T-TIM TA' EVALWAZZJONI

Malli t-tim jasal fiċ-ċentru, jipprezentaw lilhom infushom u ssir laqgħa qasira sabiex:

- Jispjegaw il-proċess tal-evalwazzjoni u l-istruttura taż-żjara.
- Jiġbru tagħrif dwar in-nuqqas t'attendenza tal-impjegati u t-tfal li jkunu preżenti waqt iż-żjara, kif ukoll xi sitwazzjonijiet li jinqalgħu.
- Jitolbu dokumenti ta' ppjanar, skedi ta' xogħol ta' kuljum, u dokumenti dwar l-edukazzjoni, il-progress u l-iżvilupp tat-tfal.
- Jindirizzaw affarijiet pendenti li jkunu nqalgħu meta tkun qed issir ir-riċerka fl-uffiċċju.

### DAWRA MAĊ-ĊENTRU

L-uffiċċjali tad-DKSE jitolbu lill-LRP jew lill-manिġer taċ-ċentru sabiex jakkumpanjahom madwar iċ-ċentru ħalli jsiru familjari mal-post.

<sup>1</sup> Iċ-Ċentri huma sugġetti għall-Business Inspections. Spezzjoni bħal din tiffranka ħin prezzjuż kemm għall-entitajiet involuti kif ukoll għall-operaturi taċ-ċentri. Kull spettorat janalizza l-informazzjoni li jkun irċieva mill-ispezzjoni li tkun saret fiċ-ċentru u jagħti l-marka u l-feedback tiegħu. Il-marki kollha u l-feedback jiġu pprezentati f'rapport wiehed ikkonsolidat. L-uffiċċjali tad-DKSE huma obbligati li jimlew dak li jkunu osservaw waqt iż-żjara fil-portal elettroniku tal-Ispettorat għan-Negozji. Jingħataw marki għal kull standard, kemm fil-kwalità tal-istruttura kif ukoll fil-kwalità tal-proċess. Tingħata marka totali liċ-ċentru wara li tkun saret iż-żjara tal-evalwazzjoni esterna.

## EVALWAZZJONI TAD-DOKUMENTI MEHTIEĠA

It-tim ta' evalwazzjoni jista' jitlob sabiex jara dokumenti marbutin mal-operat ta' kuljum taċ-ċentru u mal-programm marbut mal-edukazzjoni u l-ħarsien tat-tfal. Dawn id-dokumenti jinkludu l-lista ta' tfal li jkunu preżenti dakinhar li tkun qed issir iż-żjara, il-lista tat-tfal reġistrati, evidenza ta' ppjanar, dokumenti li juru l-progress u l-iżvilupp tat-tfal, u informazzjoni dwar ir-rutina ta' kuljum. It-tim ta' evalwazzjoni jitlob ukoll dokumenti marbutin mal-proċess tal-Business Inspection.

## OSSERVAZZJONI U EVALWAZZJONI TAL-KWALITÀ TAS-SERVIZZ TA' EDUKAZZJONI U ĦARSIEN TAT-TFAL FIĊ-ĊENTRU

It-tim ta' evalwazzjoni josserva u jevalwa jekk, u kemm, qed jintlaħqu l-indikaturi ta' kwalità tal-istandards:

- Il-Kwalità tal-Ambjent tat-Tagħlim Standards 1.1 – 1.6
- Il-Kwalità tat-Tagħlim u l-Ħarsien tat-Tfal Standards 2.1 – 2.6

Waqf l-osservazzjonijiet tagħhom, il-membri tat-tim ta' evalwazzjoni jistgħu jiddiskutu aspetti marbutin maż-żewġ settijiet ta' standards mal-membri varji taċ-ċentru.

Jistgħu jittieħdu wkoll ritratti bħala evidenza.

## IL-MILI TAD-DOKUMENT TAL-BUSINESS INSPECTION

L-Uffiċjal tal-RCS jimla d-dokument tal-Business Inspection flimkien mal-LRP u/jew il-maniġer taċ-ċentru. Dan isir sabiex tkun żgurata konformità mal-ħtiġijiet legali, regulatorji u govermentali.

## SESSJONI TA' FEEDBACK BEJN L-LRP U/JEW IL-MANIĠER TAĊ-ĊENTRU U T-TIM TA' EVALWAZZJONI

It-tim ta' evalwazzjoni jiltaqa' sabiex jiddiskuti l-osservazzjonijiet li jkun għamel u jasal għall-konklużjonijiet tiegħu.

It-tim imbagħad jagħmel sessjoni ta' feedback flimkien mal-LRP u/jew il-maniġer taċ-ċentru dwar l-osservazzjonijiet u jipprovdu stampa infurmata dwar kif ikun sejjer iċ-ċentru. Il-feedback huwa parti integrali f'din iż-żjara ta' evalwazzjoni. Dan il-feedback jikkonsisti f'

- Komunikazzjoni tal-evalwazzjoni li tkun saret.
- Opportunitajiet fejn jiġu ċċarati xi punti diskussi.
- Diskussjoni dwar kif iċ-ċentru jista' jtejjeb il-kwalità ta' servizz li jkun qed joffri.

Dan il-feedback jgħin sabiex jissaħħaħ id-djalogu professjonali u jiffacilita r-riflessjoni u l-evalwazzjoni professjonali taċ-ċentru. Iż-żewġ uffiċjali tat-tim jagħtu r-rakkomandazzjonijiet tagħhom lill-LRP u/jew il-maniġer taċ-ċentru dwar kif jista' jimxi 'l quddiem iċ-ċentru wara li tkun saret iż-żjara.

### IR-RAPPORTI TA' EVALWAZZJONI

It-tim ta' evalwazzjoni jlesti żewġ rapporti wara ż-żjara:

- Ir-rapport tal-evalwazzjoni esterna taċ-ċentru maħruġ mid-DKSE.
- Ir-rapport dwar il-Business Inspection.

Iż-żewġ rapporti għandhom jipprovdu tagħrif li jkun oġġettiv, issostanzjati b'evidenza li turi l-kwalità tal-ambjent tat-tagħlim u l-kwalità tat-tagħlim u l-ħarsien tat-tfal li jkun qed jingħata miċ-ċentru, miġbura kemm qabel u wara li tkun saret iż-żjara. Ir-rapporti għandhom jaffer maw l-aspetti li jkunu qed jaħdmu tajjeb kif ukoll jipprovdu iktar tagħrif dwar kif jistgħu jitjiebu aspetti oħra f'dawn l-oqsma. Jingħataw punti għall-Kwalità tal-Ambjent tat-Tagħlim u għall-Kwalità ta' Tagħlim u Ħarsien tat-tfal u tingħata marka totali. Dan ir-riżultat mbagħad iħalli impatt fuq il-ħruġ tal-liċenza taċ-ċentru.

Wara li tkun saret iż-żjara, l-Uffiċjal tal-RCS jibgħat emejl lill-LRP u/jew il-maniġer taċ-ċentru. Din l-emejl ikun fiha r-rapport tal-evalwazzjoni esterna maħruġ mid-DKSE. L-LRP ikun jista' jara r-rapport tal-Business Inspection mill-portal tal-Business Inspection taċ-ċentru.

### X'JIGRI WARA R-RAPPORT TAT-TIM TA' EVALWAZZJONI ESTERNA

L-LRP u/jew il-maniġer taċ-ċentru għandhom jikkunsidraw b'reqqa x'inkiteb fir-rapport, jiġifieri *Dak li Nstab (inkluz il-prassi tajbin)*, *l-Azzjonijiet Meħtieġa* u *l-Azzjonijiet li għandhom jingħataw prijorità*. Dan biex titjeb il-kwalità ta' servizz li jkun qed jingħata fiċ-ċentru. L-LRP, b'kollaborazzjoni mal-maniġer u l-membri taċ-ċentru, huma mistennija li jibdew jindirizzaw *l-Azzjonijiet Meħtieġa* u *l-Azzjonijiet li għandhom jingħataw prijorità* kif identifikati fir-rapport. Jekk ir-rapport jeħtieġ li jkollu xi evidenza tal-azzjonijiet li jkunu ttieħdu, l-LRP u/jew il-maniġer taċ-ċentru għandhom jissottomettu t-tagħrif/dokumenti u ritratti meħtieġa lill-uffiċjal kif indikat fir-rapport li jkun intbagħat fl-emejl, u dan għandu jsir fi żmien stipulat.

Ir-rapport ta' evalwazzjoni esterna għandu jintuża mil-LRP u/jew il-maniġer taċ-ċentru sabiex jinforma l-evalwazzjoni interna taċ-ċentru. Dan isir sabiex ifasslu pjan ta' titjib u żvilupp. L-LRP u/jew il-maniġer taċ-ċentru jistgħu jitolbu assistenza mis-servizzi ta' għajnuna u sapport li għandu l-Ministeru tal-Edukazzjoni permezz tal-Uffiċjali Edukattivi (Snin Bikrija) jew sorsi oħra ta' għajnuna u pariri fejn jidhlu l-ippjanar u titjib tas-servizzi taċ-ċentru.

Fejn rapport estern jindika li l-livelli meħtieġa ma jkunux intlaħqu u iktar azzjoni teħtieġ illi tittieħed miċ-ċentru sabiex jiżguraw li jintlaħqu dawn il-livelli, tinħareġ liċenzja temporanja. Jistgħu isiru żjarat mingħajr avviż mit-tim ta' evalwazzjoni esterna sakemm iċ-ċentru jindirizza l-azzjonijiet meħtieġa kif ikunu indikati fir-rapport u b'hekk jintlaħqu l-livelli kif indikati fid-dokument tal-*iStandards Nazzjonali għas-Servizzi tal-Edukazzjoni u l-Ħarsien tat-Tfal fis-Snin Bikrin (0 – 3 Snin) (2021)*.

## 8 | IL-PROCĊEDURA BIEX JITRESSAQ ILMENT

Min jipprovdi s-servizz, l-imsieħba u l-pubbliku ġenerali jistgħu jressqu ilment rigward is-servizz provdut minn ċentru. Idealment, min jagħmel l-ilment għandu l-ewwel jindirizza l-ilment mal-LRP u/jew maniġer ta' ċentru sabiex jikseb rimedju.

Ilmenti li ma jiġux solvuti jistgħu jiġu diretti lejn id-DKSE billi jċemplu 25981400 jew jibagħtu email lil [customercare.dqse@gov.mt](mailto:customercare.dqse@gov.mt) flimkien mad-dokumentazzjoni ta' evidanza rilevanti għall-ilment.

L-ilmenti kollha jiġu ttrattati b'mod kunfidenzjali u tittieħed azzjoni meħtieġa. Żjara mingħajr avviz tista' ssir minn tim ta' uffiċjali biex jiżgura li l-ilment jiġi indirizzat. Jinkiteb rapport mill-uffiċjali u dan jgħaddi għand id-direttur/l-assistent direttur tad-DKSE. Id-DKSE jirrikonoxxi l-ilmenti kollha, u jinvestigahom kif meħtieġ.

L-ilmenti kollha li jaslu għand id-DKSE, ir-rizultat tal-investigazzjoni u kwalunkwe azzjoni meħhuda, jiġu rreġistrati fir-Registru tal-ilmenti miżmuma mid-DKSE.

### **Nota bene**

Id-DKSE iżomm id-dritt li jagħmel l-aġġustamenti tekniċi jew aġġornamenti meħtieġa għal dan il-manwal minn żmien għal żmien. L-aktar verżjoni aġġornata tal-manwal ser tkun disponibbli fuq is-sit tad-DKSE.