

جهت رفع مشکلات فنی در زمینه دسترسی به سامانه استعلام الکترونیکی حتما موارد زیر رعایت گردد .

۱- سیستم عامل مورد استفاده جهت دسترسی به سامانه استعلام الکترونیکی حتما می بایست ویندوز xp همراه با سرویس پک ۲ یا ۳ باشد .

۲- مرورگر مورد استفاده می بایست Internet explorer با نسخه ۷ یا ۸ باشد (بهتر است از نسخه ۸ استفاده شود) . برای آگاهی از نسخه مورد استفاده می توان نرم افزار Internet explorer را باز نموده و وارد مسیر زیر شد .

منوی Help ← گزینه About Internet Explorer

۳- به هیچ عنوان از اینترنت کم سرعت استفاده نگردد . در بسیاری از موارد به دلیل استفاده دفاتر از اینترنت های کم سرعت (dial up و یا adsl و wimax با سرعت ۱۲۸k) سامانه استعلام الکترونیکی به صورت ناقص باز شده و یا بر روی یک صفحه خاکستری بدون هیچ تغییری می ماند . بنابراین می بایست از اینترنت هایی با سرعت ۲۵۶K و بالاتر استفاده نمود (بهتر است از سرعت ۵۱۲k استفاده شود) .

جهت رفع برخی مشکلات در هنگام استفاده از سامانه استعلام الکترونیکی رعایت موارد زیر می تواند کمک زیادی به رفع مشکل نماید .

(الف)

- در برخی موارد و در هنگام باز شدن سامانه استعلام الکترونیکی خطای error on page در پایین صفحه نمایش داده شده و در نتیجه باز شدن سامانه استعلام الکترونیکی امکان پذیر نیست .
- مشاهده تغییرات جدید و موارد اضافه شده نظیر نام شهر ها و ... دارای اشکال می باشد .

جهت رفع این مشکلات به یکی از دو روش ذکر شده ذیل وارد پیکر بندی نرم افزار silverlight شده و در سربرگ application storage با استفاده از گزینه delete all تمام موارد موجود در لیست را پاک و سپس مجدداً جهت ورود به سامانه اقدام نمائید .

روشهای دسترسی به پیکربندی silverlight و سربرگ application storage

۱. بر روی سامانه استعلام الکترونیکی (حتی اگر به صورت ناقص هم باز شده باشد) کلیک راست کرده و گزینه silverlight را انتخاب می کنیم .

۲. وارد مسیر زیر می شویم :

Start menu → all program → microsoft silverlight → microsoft silverlight

با استفاده از هر یک از دو روش فوق پنجره Microsoft sliverlight configuration باز شده و می توان وارد سربرگ application storage شد .

ب (بازگرداندن تنظیمات internet explorer به حالت اولیه : برای این کار نرم افزار internet explorer را باز نموده و وارد مسیر زیر می شویم :

منوی tools ← گزینه internet option ← سربرگ advanced

در قسمت پایین صفحه هر دو دکمه restore advanced setting و reset را کلیک کرده تا تنظیمات به حالت اولیه باز گردد .

ج (پاک کردن فایل های موقت و : برای اینکار مانند فوق مجددا وارد internet option شده و در سربرگ General در قسمت Browsing History بر روی دکمه delete کلیک می کنیم . در صفحه ای که باز می شود تمام موارد را انتخاب کرده و جهت پاک شدن آنها بر روی دکمه delete کلیک می کنیم .

د) چنانچه در هنگام ایجاد یک استعلام، لیست واحد های ثابتی ، لیست نام شهر ها و خالی بود به این معنی است که در هنگام ورود به سامانه تمامی موارد بارگذاری نشده است . برای رفع این مشکل می بایست از سامانه خارج شده و مجددا وارد سامانه شوید . ضمنا به منظور جلوگیری از اتلاف وقت نیز

بهتر است قبل از وارد نمودن سایر فیلدها ابتدا از باز شدن تمامی لیست های موجود در فرم استعلام اطمینان حاصل نمائید .

ه) نصب مجدد نرم افزار silverlight : توجه داشته باشید برای نصب مجدد silverlight ابتدا می بایست نرم افزار فعلی را حذف نمائید . برای حذف کامل نرم افزار silverlight می بایست از طریق control panel آیکون add/remove programs را انتخاب نموده و در لیست نرم افزارهای نصب شده گزینه Microsoft silverlight را بیابید . سپس با انتخاب آن و کلیک بر روی دکمه remove نرم افزار Silverlight به طور کامل از روی سیستم حذف می گردد . پس از حذف کامل این نرم افزار از طریق ذکر شده می توانید نسبت به نصب مجدد آن اقدام نمائید .

جهت تسهیل در امر پاسخ استعلام موارد ذیل رعایت گردد:

۱. در رابطه با سند های مشاعی که دارای چند مالک می باشند ، به ازای هر مالک یک استعلام با نام مالک و بدون ذکر عبارت " و شریک " با شماره اندیکاتور مجزا ارسال گردد .
۲. پس از ارسال الکترونیکی حتما از سیستم پرینت تائید اخذ گردد.
۳. استعلام " املاک جاری " و " به استثنای ثمن اعیانی " و " انتقال اجرائی " فعلا به صورت دستی انجام می گیرد.
۴. در صورت دریافت فیزیک پاسخ استعلام دفترخانه مجاز به انجام معامله بوده و نیاز نیست تا دریافت پاسخ الکترونیکی منتظر بماند .
۵. جهت استعلام پلاک های تجمیعی از " , " (علامت کاما) برای جدا سازی شماره دو پلاک فرعی استفاده گردد.
۶. در اسناد ورثه ایی در قسمت نام و نام خانوادگی عبارت " وراث مرحوم " ذکر نگردد و در صورتیکه کد ملی مرحوم موجود نبود از ثبت احوال استعلام گردد.
۷. در فیلدهای جزء و کل سهم از نوشتن عبارت " سهم " و " دانگ " خودداری گردد و فقط عدد ذکر شود در غیر اینصورت استعلام ثبت نمی گردد.